

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**КАЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АРХИТЕКТУРНО-
СТРОИТЕЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

Л.В. Абдрахманова, Л.Р. Яруллина

ПСИХОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Учебное пособие

Казань
2022

УДК 159.99
ББК 88.5, 88.3
А13

Абдрахманова Л.В., Яруллина Л.Р.

А13 Психология социального взаимодействия: Учебное пособие / Л.В. Абдрахманова, Л.Р. Яруллина. – Казань: Изд-во Казанск. гос. архитектур.-строит. ун-та, 2022. – 227 с.

Печатается по решению Редакционно-издательского совета Казанского государственного архитектурно-строительного университета

В учебном пособии содержится учебно-методический материал по дисциплине «Психология социального взаимодействия» для студентов всех форм обучения и направлений подготовки.

Данное пособие призвано содействовать обучающимся в более полном и качественном освоении социально-психологических основ эффективного взаимодействия в обществе в целом, в строительной отрасли в частности, сделать процесс освоения теорией и практикой дисциплины более осознанным и активным.

Рецензенты:

Кандидат педагогических наук, доцент, заведующий кафедрой водоотведения и водоснабжения КГАСУ

Р.Н. Абитов

Кандидат социологических наук, доцент кафедры таможенного дела ККИ РУК

Е.С. Щигорцова

УДК 159.99
ББК 88.5, 88.3

© Казанский государственный архитектурно-строительный университет, 2022

© Абдрахманова Л.В.,
Яруллина Л.Р. , 2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
РАЗДЕЛ 1. ОБЩАЯ ПСИХОЛОГИЯ	5
Тема 1. Психология как наука	5
Тема 2. Основные направления зарубежной и отечественной психологии	12
Тема 3. Психика и ее развитие	32
Тема 4. Методы социально-психологических исследований	53
РАЗДЕЛ 2. ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ	59
Тема 5. Социально-психологическая структура личности	59
Тема 6. Индивидуально-психологические характеристики личности	75
РАЗДЕЛ 3. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ	94
Тема 7. Общение как социально-психологическое явление	94
Тема 8. Социальное взаимодействие в организации.	113
Тема 9. Психологические основы командного взаимодействия	144
РАЗДЕЛ 4. ПСИХОЛОГИЯ САМОРАЗВИТИЯ	189
Тема 10. Саморазвитие в психологическом контексте	189
Тема 11. Самоменеджмент и управление временем	199
Тема 12. Конфликт как форма социального взаимодействия	216
Список литературы	225

ВВЕДЕНИЕ

Учебное пособие «Психология социального взаимодействия» представляет собой теоретический материал, предназначенный для подготовки бакалавров к лекционным и практическим занятиям по дисциплине «Психология социального взаимодействия», по всем направлениям подготовки («Строительство», «Архитектура», «Дизайн архитектурной среды», «Дизайн», «Градостроительство», «Менеджмент», «Реконструкция и реставрация архитектурного наследия», «Наземные транспортно-технологические комплексы», «Технология транспортных процессов», «Информационные системы и технологии», «Техносферная безопасность», «Землеустройство и кадастры», «Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура»), а также в помощь студентам-магистрам при изучении дисциплины «Психология. Социальные коммуникации» и преподавателям при подготовке к занятиям по дисциплинам «Психология социального взаимодействия», «Психология. Социальные коммуникации», «Социальное взаимодействие в отрасли» и других дисциплин социопсихологического характера.

Содержание учебного пособия соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования и направлено на развитие универсальных компетенций студентов. В нем дается характеристика психологии социального взаимодействия как раздела социальной психологии, рассматриваются история становления предмета психологии, основные направления отечественной и зарубежной психологии, социально-психологические проблемы личности и общения.

Учебный материал пособия «Психология социального взаимодействия» рассматривается по всем разделам учебной программы дисциплины.

В первом разделе представлены темы общей психологии, в частности, вопросы, связанные с изучением психологии как науки, основных направлений зарубежной и отечественной психологии, особенностей психики человека и условий ее развития, а также с методами социально-психологических исследований.

Второй раздел пособия посвящен психологии личности, здесь изучаются вопросы социально-психологической структуры личности и аспекты ее социализации, индивидуально-психологических характеристик личности.

В третьем разделе рассматриваются вопросы, связанные с психологией общения, в частности, темы общения, как социально-психологического явления, особенности делового общения, социального взаимодействия в организации, психологических основ командного взаимодействия.

В четвертом разделе разбираются проблемы саморазвития в психологическом контексте, основы самоменеджмента и управления временем, конфликта как формы социального взаимодействия.

В конце каждого раздела представлены вопросы и задания для самоконтроля студентами уровня своих знаний.

Р а з д е л 1. Общая психология

ТЕМА 1. ПСИХОЛОГИЯ КАК НАУКА

Предмет психологии

Термин «психология» состоит из двух древнегреческих слов: «psyche» – душа, «logos» – наука, учение, т.е. психология – это «наука о душе».

В истории психологии можно выделить следующие основные этапы изучения психического:

- развитие представлений о психических явлениях в рамках учения о душе (с древности до XVII в.);
- развитие представлений о психике в философских учениях (начало XVII в. – середина XIX в.);
- развитие психологических знаний в системе психологии как самостоятельной науки (с середины XIX в. по настоящее время).

Как самостоятельная область психология сформировалась позднее других фундаментальных наук и (по мнению Б.Ф. Ломова) ее формирование «не могло начаться прежде, чем была создана необходимая научная база, которая позволила вычленилть собственно психологические проблемы и наметить пути их решения».

Современная наука использует слово «душа» как синоним термина «психика».

Психика – свойство высокоорганизованной материи (мозга), заключающееся в активном отражении объективного мира.

Основными функциями психики являются:

- отражение воздействий окружающего мира,
- регуляция поведения и деятельности,
- осознание человеком своего места в окружающем мире.

Психологическая наука находится на стыке гуманитарных и естественно-научных дисциплин и занимает особое место в системе наук по нескольким причинам:

1) изучает продукт высокоорганизованной материи – психику. Проявления психики многообразны и сложны, изучение психики как человека, так и животного, сопряжены со многими трудностями. Для объективного изучения феномена психики необходимо учитывать множество факторов, которые условно можно разделить на биологические и социальные;

2) в психологии сливаются субъект и объект познания – человек познает не только окружающую действительность, но и самого себя. Начиная с раннего детства, ребенок овладевает приемами получения знаний об окружающем его мире. По мере взросления он использует полученные методы познания не только для знакомства с окружающим миром, но и с самим собой;

3) уникальность практических выводов – познавая реальность, человек приобретает способность преобразовывать эту реальность. Овладевая знаниями о природе психического, получая инструмент для управления психическими процессами и состояниями, человек может воздействовать на других людей и самого себя, стимулируя процессы формирования и развития гармоничной целостной личности.

Предмет изучения современной психологии – **психические процессы, психические состояния, психические свойства** личности.

Психические процессы подразделяются на три подгруппы – **познавательные психические процессы, эмоциональные процессы и волевые процессы**.

Познавательные психические процессы позволяют человеку строить субъективную картину мира и самого себя. К ним относятся: *ощущение, восприятие, внимание, память, воображение, мышление*.

Благодаря эмоциональным процессам человек может ориентироваться в окружающей действительности и собственной личности (*аффекты, эмоции, чувства, настроения*).

Волевые процессы позволяют осознанно регулировать поведение и деятельность человека.

Психические состояния – это относительно устойчивые проявления психики (апатия, бодрость, депрессия и др.).

Психические свойства определяются индивидуальными особенностями личности, а именно: *темпераментом, характером и способностями*.

Таким образом, **психология – наука, изучающая закономерности проявления и развития психики как специфической формы отражения действительности**.

Психика человека обеспечивает внутреннюю регуляцию его активности, выражающуюся в поведении и деятельности.

Основными задачами современной психологии являются:

– изучение качественных (структурных) особенностей психических явлений и процессов;

– анализ формирования и развития психических явлений в деятельности и в условиях жизни в целом;

– изучение физиологических механизмов, лежащих в основе психических явлений;

– содействие планомерному внедрению психологических знаний в практику.

Включение психологической науки в решение практических задач существенно изменяет и особенности развития ее теории. Проблемы, решение которых требует психологической компетентности, возникают во всех сферах жизни общества, определяясь возрастающей ролью так называемого человеческого фактора, учитывающего широкий круг социально-психологических, психологических и психофизиологических свойств человека, проявляемых в его жизнедеятельности.

В настоящее время психология имеет достаточно разветвленную структуру, охватывающую различные аспекты изучения жизнедеятельности человека в системе государственного управления, образования, медицины, спорта и т.д.

Отрасли психологии

В современной психологии прослеживаются две тенденции – *дифференциация и интеграция* знаний.

Дифференциация – процесс, порождающий значительную разветвленность психологии на отдельные отрасли при сохранении общего предмета исследования – фактов, закономерностей, механизмов психики.

Интеграция – процесс, в результате которого происходит «стыковка» психологии со всеми науками, синтез отраслей внутри психологической науки.

Дифференциация современной психологии проявляется в чрезвычайном разнообразии подходов к исследованию психического, развитии принципиально новых направлений IT-исследований (психологии социальных сетей, виртуальной реальности; искусственного интеллекта); геной инженерии, повышении востребованности психологических технологий работы с ценностно-смысловой сферой личности и жизненными сценариями в условиях ускоряющихся изменений и высокой социально-экономической неопределенности и др.

Интеграция современной психологии проявляется в потребности в межпарадигмальном синтезе, переходе от частных эмпирических моделей к целостной теории личности, объединении различных направлений психологического знания на основе наук о мозге и генетики, нейронаук, эволюционной психологии, когнитивных исследований.

Процессы дифференциации и интеграции психологического знания приводят к возникновению новых проблемных областей, направлений, отраслей.

Отрасль – обособленная часть какой-либо системы; относительно самостоятельное направление научных и прикладных исследований.

Отрасли психологии позволяют установить связи психологии с другими науками, а также определить место психологии в системе наук, т.к. психология интегрирует знания всех научных дисциплин, объектом изучения которых выступает человек. Б.Ф. Ломов выделял следующие связи психологии с:

- общественными науками (через социальную психологию);
- естественными науками (через психофизику, психофизиологию, сравнительную психологию);
- медицинскими науками (через патопсихологию, медицинскую (клиническую) психологию, нейропсихологию, психофармакологию);
- педагогическими науками (через психологию развития, педагогическую психологию, специальную психологию);
- техническими науками (через инженерную психологию).

Основаниями для выделения какой-либо отрасли психологии как самостоятельной выступают: актуальные социально-экономические и научные условия для развития определенного проблемного поля; специфичность объектной и предметной области исследований, определение ведущих ключевых понятий, раскрывающих основные концептуальные положения отрасли, разработанность теоретических, методологических, методических подходов к решению актуальных проблем психологии.

Как и любая наука, психология в своей основе опирается на опыт человечества, поэтому выделяют **жизетскую** (донаучную) и **научную** психологию.

Таблица 1

Отличие житейской психологии от научной

Критерий	Житейская психология	Научная психология
Уровень обобщения знаний	Низкий – ориентирована на конкретность, опирается на индивидуальный опыт, выводы бездоказательны, отсутствуют научные понятия	Высокий – оперирует научными понятиями, выводы научно обоснованы
Метод познания	Интуиция, предположения, догадки, житейское наблюдение	Научные методы познания (наблюдение, эксперимент, психодиагностические и математические методы)
Способ передачи знаний	Сказки, мифы, поговорки и т.п.	Научные теории, гипотезы, концепции, законы
Использование знаний	Решение конкретных жизненных задач	Построение теорий, концепций, разработка практических рекомендаций на основе полученных научных фактов

Житейскую психологию составляют психологические знания, почерпнутые из обыденной жизни (каждый человек в какой-то мере психолог, поскольку имеет свой жизненный опыт).

Научная психология – это система устойчивых психологических знаний, полученных в процессе теоретического и экспериментального исследования.

Научная психология (по цели исследования) разделяется на **фундаментальную** и **прикладную**.

Фундаментальная психология – психология, имеющая своей целью создание теоретических концепций и моделей психологической реальности.

В рамках фундаментальной психологии часто выделяют **академическую психологию** – область психологии, ориентированную на получение новых знаний о законах и закономерностях развития психики.

Прикладная психология – система знаний и научно обоснованных методов решения практических задач в области психологии или с помощью психологического инструментария. Такая система отвечает на запрос исследования конкретного реального объекта психологической реальности (т.е. в эмпирическом опыте) научными методами. Исследование заканчивается рекомендациями по корректировке представленного эмпирического опыта или более глубоко разработанной программой долговременных изменений.

Таблица 2

Отрасли фундаментальной и прикладной психологии

Фундаментальная психология	Прикладная психология
Общая психология	Педагогическая психология
Психология личности	Клиническая психология
Дифференциальная психология	Юридическая психология
Психофизиология	Экономическая психология
Нейропсихология	Политическая психология
Социальная психология	Психология религии
Возрастная психология	Психология спорта
Специальная психология	Психология труда
Зоопсихология	Военная психология
Сравнительная психология	Космическая психология и др.

Фундаментальная психология изучает психические явления, характерные для человека (или животных) в целом, общие психологические закономерности, имеющие место во всех сферах психической жизни.

Отрасли фундаментальной психологии

– **общая психология** – изучает теоретические и методологические основы предмета психологии, принципы построения психологических знаний; она исследует общие свойства и закономерности функционирования психики взрослого человека, познавательных и эмоциональных процессов, регуляции деятельности и психических состояний личности;

– **психология личности** занимается изучением социально обусловленных качеств человека, общих закономерностей развития его способностей, темперамента, характера, мотивации, самосознания;

– **дифференциальная психология** (или **психология индивидуальных различий**) исследует индивидуальные психофизиологические различия между людьми, отдельные свойства высшей нервной деятельности и их проявления в поведении;

– **психофизиология** изучает взаимосвязь психики с физиологическими процессами организма и деятельностью центральной нервной системы (особый научный интерес

представляет исследование физиологических механизмов деятельности мозга, обуславливающих возникновение психических процессов, состояний, свойств человека);

– *нейропсихология* изучает анатомо-физиологические основы высших психических функций (исследуются нейронные процессы в головном мозгу человека, лежащие в основе восприятия, памяти, воображения, мышления, внимания, эмоций);

– *социальная психология* изучает закономерности поведения и деятельности людей, обусловленные фактом их включения в социальные группы, а также психологические характеристики самих этих групп;

– *психология развития* (или *возрастная психология*) изучает общие закономерности развития различных психических процессов и качеств личности (детская психология, психология подростка, психология юности, психология взрослого человека, геронтопсихология – психология старости);

– *специальная психология* (или *психология аномального развития*) занимается изучением психологических проблем, связанных с различными отклонениями: олигофренопсихология изучает патологию психического развития, связанную с врожденными дефектами мозга; сурдопсихология – психологию развития ребенка при серьезных дефектах слуха; тифлопсихология – психологию развития слабовидящих и незрячих детей; патопсихология – болезненные изменения в психике, закономерности нарушения психической деятельности и свойств личности при психических заболеваниях;

– *зоопсихология* – наука о психике животных, о проявлениях и закономерностях психического отражения, врожденных и приобретенных формах их поведения;

– *сравнительная психология* занимается изучением общего и различного в психической деятельности человека и животных, проблемы соотношения социального и биологического в поведении человека.

Прикладная психология исследует общие психологические проблемы, характерные для конкретных сфер профессиональной деятельности людей.

Отрасли прикладной психологии

– *педагогическая психология* – наука о закономерностях обучения и воспитания человека (психология обучения и воспитания, психология учителя, психология учебно-воспитательной работы с детьми, имеющими отклонения в психике). В педагогической психологии рассматриваются проблемы управления процессом усвоения знаний, приемов и навыков интеллектуальной деятельности; выявляются психологические факторы, влияющие на успешность процесса обучения, формирования мышления учащихся; изучаются проблемы взаимоотношений учащихся друг с другом, взаимоотношения между педагогами и учащимися, а также педагогами и родителями; исследуются индивидуальные психологические различия учащихся;

– *клиническая психология* изучает психические проявления при различных заболеваниях, роль психики в возникновении и протекании болезней, их лечении, а также в предупреждении болезней и укреплении здоровья;

– *юридическая психология* занимается применением психологических знаний к сфере регулируемых правом отношений (правовая, превентивная и оперативно-розыскная, судебная, криминальная и пенитенциарная (или исправительная) психология);

– *экономическая психология* изучает вопросы, связанные с экономическими отношениями между людьми (психология маркетинга и рекламы, психология торговли, психология управления);

– *политическая психология* изучает психологические компоненты (настроения, мнения, чувства, ценностные ориентации и т. п.) политической жизни общества, которые формируются и проявляются на уровне политического сознания наций, классов,

социальных групп, правительств, индивидов и реализуются в их конкретных политических действиях (психология пропаганды и агитации, имиджа политического деятеля и власти, массовых социально-психологических процессов);

– *психология религии* исследует психологические проблемы религиозного сознания, представления и чувства верующих людей;

– *психология спорта* рассматривает психологические особенности личности и деятельности спортсменов, условия и средства эффективного тренировочного процесса, а также психологические проблемы, связанные с соревнованиями;

– *психология труда* исследует психологические особенности трудовой деятельности человека, психологические основы научной организации труда (инженерная, авиационная, космическая, военная психология).

По характеристике предметной области выделяют три группы отраслей психологии:

1) изучающие психологические проблемы конкретных видов человеческой деятельности (психология труда и т.п.);

2) исследующие психологические проблемы развития психики (возрастная психология, патопсихология, сравнительная психология);

3) изучающие психологические стороны отношений личности и общества (социальная психология, психология личности, психология массовых коммуникаций и др.).

По критерию научного направления отраслей психологии выделяют: психоаналитические, бихевиористские, гуманистические и др.

По объекту исследования психология разделяется на психологию животных (зоопсихология) и психологию человека (антропологическая психология).

По критерию связей психологии с другими науками – психофизиология, нейропсихология, математическая психология и т.д.

Практическая психология – это раздел психологии, занимающийся практическим применением ее знаний.

Методы психологических практик направлены не на изучение, а на психологическую помощь (психологическое сопровождение).

К основным методам психологической практики относят *психодиагностику, психологическое консультирование, развивающую психологическую работу, психокоррекцию и психотерапию.*

Этапы развития психологии как науки

В процессе своего становления психология проходила несколько этапов. Каждый этап выделен в соответствии со сменой предмета психологи (табл. 3).

Таблица 3

Основные этапы развития психологии

Этап	Предмет психологии	Представители	Основные идеи
1-й этап VII–VI вв. до н. э	Душа	Материалисты: 1. Фалес 2. Гераклит 3. Демокрит	1. Душа – это особое состояние воды, которое придает телам способность двигаться. 2. Душа – это особое состояние огня. 3. Душа состоит из огнеподобных атомов.

		4. Аристотель Идеалисты: Платон	4. Душа – функция тела. Душа – нематериальный объект, бессмертна и способна к перерождению
2-й этап конец XVIII в. – начало XIX в.	Сознание	1. Р. Декарт 2. Дж. Локк 3. Г.В. Лейбниц 4. В. Вундт	1. В сознании представлено три вида идей (понятий): идеи порожденные самим человеком, приобретенные идеи и врожденные идеи – истинные (Идеи Бога, «Я», числа) 2. Сознание – это лишь продукт индивидуального опыта, который человек получает благодаря ощущениям и рефлексии. Предложил первый метод исследования сознания – метод интроспекции. 3. Существуют два уровня психики – сознание и бессознательное. 4. Отрицал наличие бессознательных процессов и считал, что сознание и психика являются тождественными понятиями. В 1879 году открыл первую психологическую экспериментальную лабораторию
3-й этап начало XX в. – середина XX в.	Поведение	Дж. Уотсон	Психология – естественная наука. Основным методом познания должен быть эксперимент, при котором изучаются объективные (внешне регистрируемые) факты поведения. Любому

			поведению предшествует определенный стимул
4-й этап вторая половина XX в. и по настоящий период	Психика	Глубинная психология, бихевиоризм, гештальтпсихология, культурно-историческая психология, гуманистическая психология, когнитивная психология и др.	Психика – это активная форма отражения действительности. На развитие и функционирование психики оказывают влияние биологические (наследственно-врожденные) и социальные факторы

Сегодня очевидна важность психологических факторов, их учет в условиях доминирования рыночных отношений в современной экономике, интеллектуального и ценностного расслоения общества, архаизации массового сознания, глобализации и столкновения культур, переходе к сетевому обществу и множественной идентичности, автоматизации и робототехники, «постгуманистических» технологий (искусственный интеллект, геновая инженерия).

Вопросы для самоконтроля

1. Что является предметом психологии? Раскройте специфику психологического знания.
2. Какие этапы выделяют в становлении психологии?
3. Объясните слова Г. Эббингауза «У психологии огромная предыстория и короткая история».
4. В чем проявляется дифференциация современной психологии?
5. Каковы основания для выделения самостоятельной отрасли науки?
6. В чем проявляется интеграция современной психологии?
7. В чем состоит разница между научной и житейской психологией?
8. В чем различия научной и практической психологии?
9. В чем различия фундаментальной и прикладной психологии?
10. Почему психология занимает особое место в системе наук?
11. Каковы тенденции развития современной психологии?
12. Как вы представляете взаимодействие психологии и педагогики на современном этапе? Что для них является общим и что – специфическим?

ТЕМА 2. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ЗАРУБЕЖНОЙ И ОТЕЧЕСТВЕННОЙ ПСИХОЛОГИИ

В начале XX в. возникает ряд направлений психологии, каждое из которых в качестве предмета рассматривает те или иные стороны психики.

Бихевиористическое направление психологии

Бихевиоризм – одно из ведущих направлений, получившее широкое распространение в разных странах и в первую очередь – в США. Родоначальники бихевиоризма – Э. Торндайк и Дж. Уотсон. В данном направлении психологии изучение предмета сводится, прежде всего, к анализу поведения, которое широко трактуется как все виды реакций организма на стимулы внешней среды. При этом из предмета исследования исключается сама психика, сознание. Основное положение бихевиоризма: психология должна изучать поведение, а не сознание и психику, которые невозможно наблюдать

непосредственно. В качестве основных задач ставились следующие: научиться по ситуации (стимулу) предсказать поведение (реакцию) человека и, наоборот, по характеру реакции определить или описать вызвавший ее стимул. Согласно бихевиоризму, человеку присуще относительно небольшое число врожденных поведенческих феноменов (дыхание, глотание и т. п.), над которыми надстраиваются более сложные реакции, вплоть до сложнейших «сценариев» поведения. Выработка новых приспособительных реакций происходит с помощью проб, осуществляемых до тех пор, пока одна из них не даст положительный результат (принцип «проб и ошибок»). Удачный вариант закрепляется и в дальнейшем воспроизводится.

Представители бихевиоризма:

Джон Уотсон являлся лидером бихевиористического направления. Он предложил схему, разъясняющую поведение всех живых существ на земле: стимул вызывает реакцию. Уотсон придерживался мнения, что при верном подходе появится возможность полностью предсказывать поведение, формировать и контролировать с помощью изменения окружающей действительности поведение людей разных профессий. Механизмом данного влияния было объявлено обучение путем классического подхода, которое подробно изучил на животных академик Иван Петрович Павлов. Он обнаружил, что на базе безусловных рефлексов у животных складывается соответствующее реактивное поведение. Однако с помощью внешних воздействий у них можно выработать и приобретенные условные рефлексы, и формировать тем самым новые модели поведения.

Джон Уотсон стал проводить эксперименты над младенцами и выявил у них три основополагающих инстинктивных реакции – страх, гнев и любовь. Психолог сделал вывод, что все остальные поведенческие отклики наслаиваются на первичные (эксперимент с крошкой Альбертом).

Хантер Уильям создал в 1914 г. схему для изучения поведенческих реакций, которую назвал отсроченной. Он показывал обезьяне банан в одном из двух ящиков, затем закрывал от нее это зрелище ширмой, которую через несколько секунд убирал. Обезьяна после этого успешно находила банан, что доказывало, что животные изначально способны не только на непосредственную, но и отсроченную реакцию на импульс.

Другой ученый – **Лешли Карл** с помощью экспериментов вырабатывал у какого-нибудь животного навык, а затем удалял ему различные части мозга, чтобы выяснить, зависит от них выработанный рефлекс или нет. Психолог пришел к выводу, что все части мозга равноценны и с успехом могут заменить друг друга.

Другие течения бихевиоризма:

1. Теория связей Э. Торндайка

Основатель теории научения **Эдвард Ли Торндайк** рассматривал сознание как систему связей, объединяющую идеи по ассоциации. Чем выше интеллект, тем большее число связей он может установить. В качестве двух основных законов научения Торндайк предложил закон упражнения и закон эффекта. Согласно первому, чем чаще какое-то действие повторяется, тем глубже оно отпечатывается в сознании. Закон эффекта гласит, что связи в сознании устанавливаются более успешно, если реакция на стимул сопровождается поощрением. Для описания значимых ассоциаций Торндайк использовал термин «принадлежность»: связи легче устанавливаются, когда объекты как бы принадлежат друг другу, т.е. взаимозависимы. Научение облегчается, если заучиваемый материал осмыслен.

Торндайк сформулировал также концепцию «распространения эффекта» – готовности усвоить сведения из областей, смежных с теми областями, которые уже знакомы. Торндайк экспериментально изучал распространение эффекта с целью определить, влияет ли обучение какому-то предмету на усвоение другого – например,

помогает ли знание древнегреческой классики при подготовке будущих инженеров. Оказалось, что положительный перенос наблюдается лишь в случаях, когда области знания соприкасаются. Научение одному виду деятельности может даже препятствовать овладению другим («проактивное торможение»), а вновь освоенный материал способен иногда разрушать что-то уже выученное («ретроактивное торможение»). Эти два вида торможения являются предметом теории интерференции при запоминании. Забывание какого-то материала связано не только с течением времени, но и с влиянием иных видов деятельности.

2. Оперантный бихевиоризм Б. Скиннера

Следуя тому же направлению, американский бихевиорист *Беррес Скиннер* выделил в дополнение к классическому обусловливанию, которое он обозначил как респондентное, второй тип обусловливания – оперантное обусловливание. Оперантное научение имеет в своей основе активные действия («операции») организма в окружающей среде. Если какое-то спонтанное действие оказывается полезным для достижения цели, оно подкрепляется достигнутым результатом. Голубя, например, можно научить играть в пинг-понг, если игра становится средством получения пищи. Поощрение называется подкреплением, поскольку оно подкрепляет желаемое поведение.

Голуби не сумеют играть в пинг-понг, если не сформировать у них это поведение методом «дискриминационного научения», т.е. последовательным избирательным поощрением отдельных действий, ведущих к желаемому результату. Подкрепление может быть распределенным случайно либо следовать через определенные интервалы времени или в определенной пропорции. Случайно распределенное подкрепление – периодические выигрыши – заставляет людей играть в азартные игры. Появляющееся через определенные интервалы поощрение – заработная плата – удерживает человека на службе. Пропорциональное поощрение – настолько сильное подкрепление, что экспериментальные животные в опытах Скиннера буквально загоняли себя до смерти, стараясь заработать, например, побольше вкусной еды. Наказание, в отличие от поощрения, является отрицательным подкреплением. С его помощью нельзя научить новому типу поведения – оно лишь заставляет избегать уже известных действий, за которыми следует наказание. Скиннер стал инициатором программированного обучения, разработки обучающих машин и поведенческой терапии.

3. Когнитивный бихевиоризм Э. Толмена

В отличие от Б. Скиннера и других сторонников главенствующей роли связи «стимул – реакция», *Эдвард Чейс Толмен* предложил когнитивную теорию научения, считая, что психические процессы, участвующие в научении, не ограничиваются связью «стимул – реакция». Фундаментальным законом научения он считал овладение «знаком-гештальтом», т.е. когнитивным представлением, занимающим промежуточное положение между стимулом и реакцией. В то время как связь «стимул – реакция» носит механический характер, познание играет активную посредническую роль, и результат имеет вид: стимул – познавательная деятельность (знак-гештальт) – реакция. Знаки-гештальты состоят из «когнитивных карт» (умственных образов знакомой местности), ожиданий и прочих промежуточных переменных. Крысы, с которыми проводил опыты Толмен, не нуждались в выработке условного рефлекса, чтобы найти в лабиринте дорогу, ведущую к пище. Они направлялись прямо к кормушке, потому что знали, где она находится и как ее найти. Толмен доказывал свою теорию экспериментами по нахождению подопытными животными нужного места: крысы направлялись к одной и той же цели независимо от того, каким путем были приучены перемещаться. Желая подчеркнуть определяющую роль цели в поведении, Толмен назвал свою систему «целевым бихевиоризмом».

Глубинная психология

Глубинная психология – это группа направлений начала XX в. в современной зарубежной психологии, ориентированных преимущественно на бессознательные механизмы психики.

Общие положения глубинной психологии основываются на теориях *З. Фрейда*, *К.Г. Юнга*, *А. Адлера*, при этом несколько обобщая и расширяя границы каждой из теорий. Бессознательное человека рассматривается шире, чем только лишь вытесненные сексуальные желания или архетипы коллективного бессознательного. В качестве одной из сил такого «бессознательного» может также рассматриваться нравственное. «Где «духовное Я» погружается в сферу бессознательного, как в свою последнюю основу, там можем мы, смотря по обстоятельствам, говорить о знании, любви или об искусстве. Где, наоборот, в сознание врывается «психофизическое Оно», там имеем мы дело с неврозом и психозом», – писал В. Франкл. Духовное начало у человека не есть только результат сублимирования стремлений, оно не является своего рода сопутствующим явлением телесно-психического комплекса, а изначально существует наряду с ним. Душа и тело рассматриваются как два дополняющих друг друга способа проявления живого.

Глубинная психология своим появлением стимулировала развитие новой области медицины, изучающей влияние психологических факторов на возникновение тех или иных заболеваний. Данное направление медицины стали называть *психосоматикой*. Как лечебный метод психосоматика исходит из того, что нет ни одной болезни организма, которой не сопутствовали бы психические причины.

В глубинной психологии используются методы, частично заимствованные из психоанализа, а именно: свободные ассоциации, проективные методы, методы психодрамы и др.

Глубинная психология противопоставляет себя бихевиоризму (поведенческой психологии), который занимается изучением лишь наблюдаемых проявлений человеческой психики.

По мнению глубинных психологов, то, что мы осознаем – лишь малая часть нашей личности, как верхушка айсберга. С помощью глубинной психологии вы сможете отрыть удивительные резервы собственной личности, лучше понять и узнать себя, решить многие давние проблемы.

К глубинной психологии принято относить *психоанализ З. Фрейда; аналитическую психологию К.Г. Юнга; индивидуальную психологию А. Адлера; неопрейдизм Э. Фромма и др.*

Психоанализ З. Фрейда

Основателем этого учения считается австрийский врач **Зигмунд Фрейд**. В соответствии с психоаналитической теорией психическая активность бывает двух видов: сознательной и бессознательной. Первый вид активности представляет собой «непосредственно данное», которое «невозможно более полно объяснить никаким описанием». Предсознательное означает мысли, которые являются бессознательными в определенный момент времени, однако не подавлены и поэтому способны стать сознательными. Бессознательное – это часть души, в которой психические процессы являются бессознательными по функционированию, т.е. воспоминания, фантазии, желания и т.д., существование которых можно только подразумевать или которые становятся сознательными только после преодоления сопротивления.

Фрейд разработал «топографическую модель» личностной организации, согласно которой в психике выделяются три уровня: *сознание, предсознательное и бессознательное*.

Уровень сознания состоит из ощущений и переживаний, которые вы осознаете в данный момент времени.

Область предсознательного, иногда называемая «доступной памятью», включает в себя весь опыт, который не осознается в данный момент, но может легко вернуться в сознание или спонтанно, или в результате минимального усилия.

Самая глубокая и значимая область человеческого разума – это бессознательное. Бессознательное представляет собой хранилище примитивных инстинктивных побуждений плюс эмоции и воспоминания, которые настолько угрожают сознанию, что были подавлены или вытеснены в область бессознательного. Именно в бессознательном находятся основные детерминанты личности – психическая энергия, побуждения и инстинкты. По мнению З. Фрейда, действия человека управляются глубинными побуждениями, ускользающими от сознания. Целью метода психоанализа является анализ ассоциаций, сновидений, описок и оговорок и т. д. С точки зрения З. Фрейда, корни поведения человека находятся в его детстве. Основополагающая роль в процессе формирования человека отводится его сексуальным инстинктам и влечениям.

Фрейд представил человеческую психику в виде айсберга, лишь малая часть площади которого находится на поверхности, основание же – надежно скрыто от посторонних глаз. Вершина этого айсберга – сознание, то есть то, что человек может субъективно воспринимать как реальность внешнего мира. Подсознание же – большая часть психики, содержащая примитивные желания и импульсы.

Фрейд считал, что некоторые события или желания оказываются для людей слишком пугающими, болезненными. И тогда помимо своей воли человек о них забывает. Мысли о них вытесняются из сознания и погружаются глубоко, ближе к основанию «айсберга».

Ученый предположил, что вытесненное оказывает большее влияние на жизнь человека, чем тот может себе представить. Возможно появление определенных физических симптомов, возникающих без причины. И тогда человеку можно помочь лишь одним способом – сделать бессознательное сознательным.

«Три кита человеческой психики» – три уровня психики.

Теория личности З. Фрейда со временем модернизировалась. В 1923 г. им была предложена структурная модель психики, основанная на представлениях об «Ид», «Эго» и «Супер-Эго». Так, «Ид» – полностью бессознательное. Оно образовано двумя противоположными влечениями, *Эросом* и *Танатосом*. Первый из этих инстинктов – инстинкт любви. Он помогает человеку выжить, поддерживая основные функции жизнедеятельности, такие как еда, дыхание, секс. Энергия, создаваемая Эросом, носит название либидо. Танатос – инстинкт смерти. Психологическая теория Фрейда рассматривает его как совокупность деструктивных сил, присущих всем человеческим существам. Когда эта энергия направляется вовне, на других людей, она принимает форму агрессии и насилия. Зигмунд Фрейд полагал, что Эрос все же сильнее Танатоса, и только благодаря этому человек может выжить, а не уничтожить сам себя. «Эго» развивается из «Ид» в период младенчества. Эту структуру психики можно отнести к сознательному, она олицетворяет собой личность человека. «Ид» же иногда сравнивают с капризным ребенком, имеющим множество противоречивых желаний. И этот «ребенок» привык требовать их исполнения. Цель «Эго» – удовлетворить все потребности «Ид» безопасным и социально приемлемым способом. «Супер-Эго» развивается также в детстве. Возникает оно, когда «ребенок» начинает отождествлять себя с родителем своего пола. «Супер-Эго» иногда называют совестью, так как оно ответственно за соблюдение человеком моральных принципов. Оно побуждает нас к социально одобряемому поведению. И, если этого не происходит, «Супер-Эго» заставляет нас чувствовать себя виноватыми.

Таким образом, теория личности Фрейда гласит, что психика человека управляется описанным выше триединством: «Ид», «Эго» и «Супер-Эго».

В 1920-х гг. З. Фрейд переименовал бессознательное в «Ид», сознательное – в «Эго». Бессознательное – это структура со специфическими свойствами: «Освобождение от взаимного противоречия, первичный процесс, вневременность и замещение внешней действительности психической – все это характерные черты, которые мы надеемся обнаружить у процессов, принадлежащих системе бессознательного».

Ид (Оно) исторически возникает из понятия бессознательного. В ходе развития «Ид» предшествует «Эго», т.е. психический аппарат начинает свое существование как недифференцированное «Ид», часть которого затем развивается в структурированное «Эго». «Ид» содержит в себе все, что имеется в наличии с рождения, главным образом, то, что заложено в конституции, следовательно, и инстинкты, которые порождаются соматической организацией и которые находят свое первое психическое выражение здесь, в «Ид». По определению Фрейда, «Ид – темная, недоступная часть нашей личности. Мы приближаемся к пониманию Ид при помощи сравнения, называя его хаосом, котлом, полным бурлящих побуждений. Мы представляем себе, что у своего предела Ид открыто соматическому, вбирая оттуда в себя инстинктивные потребности, которые находят в нем свое психическое выражение. Благодаря влечениям, Ид наполняется энергией, но не имеет организации...». «Ид» действует по принципу удовольствия, выражая себя в импульсивной, иррациональной, нарциссической манере, невзирая на последствия для других или вопреки самосохранению.

Эго (Я) – это структурное и топографическое понятие, относящееся к организованным частям психического аппарата, противопоставляемое неорганизованному «Ид». «Эго – это часть Ид, которое было видоизменено под непосредственным влиянием внешнего мира... Эго репрезентирует то, что можно назвать разумом или здравым смыслом в противоположность Ид, которое заключает в себе страсти. В своем отношении к Ид Эго подобно всаднику, который должен сдерживать превосходящую силу лошади, с той разницей, что наездник старается сделать это при помощи своей собственной силы, тогда как Эго использует для этого позаимствованные силы». Развитие «Эго» подразумевает рост и приобретение функций, которые дают возможность индивиду все в большей степени подчинять себе свои импульсы, действовать независимо от родительских фигур и контролировать среду. «Эго» подчиняется принципу реальности, цель которого – сохранение целостности организма путем отсрочки удовлетворения инстинктов до того момента, когда будет найдена возможность достичь разрядки подходящим способом или будут найдены соответствующие условия во внешней среде. Принцип реальности дает возможность индивиду тормозить, переадресовывать или постепенно давать выход грубой энергии «Ид» в рамках социальных ограничений и совести. Принцип реальности вносит в наше поведение меру разумности.

Супер-Эго (Сверх-Я) – это та часть «Эго», в которой развиваются самонаблюдение, самокритика и другие рефлексивные деятельности, где локализуются родительские интроекты (отдельные мысли, взгляды, установки, убеждения и ценности, которые принимаются индивидом без анализа и осознания). «Супер-Эго» включает бессознательные элементы, а исходящие от него предписания и торможения берут начало в прошлом субъекта и могут находиться в конфликте с его настоящими ценностями. «Супер-Эго ребенка строится, собственно, не по примеру родителей, а по родительскому Супер-Эго; оно наполняется тем же содержанием, становится носителем традиции, всех тех сохранившихся во времени ценностей, которые продолжают существовать на этом пути через поколения».

3. Фрейд разделил «Супер-Эго» на две подсистемы: *совесть и эго-идеал*. Совесть приобретает посредством родительских наказаний. Она связана с такими поступками, которые родители называют «непослушным поведением», и за которые ребенок получает выговор. Совесть включает способность к критической самооценке, наличие моральных запретов и возникновение чувства вины у ребенка, когда он не сделал того, что должен был сделать. Поощрительный аспект «Супер-Эго» – это эго-идеал. Он формируется из того, что родители одобряют или высоко ценят; он ведет индивидуума к установлению для себя высоких стандартов. И, если цель достигнута, это вызывает чувство самоуважения и гордости. Например, ребенок, которого поощряют за успехи в школе, будет всегда гордиться своими академическими достижениями.

«Супер-Эго» считается полностью сформировавшимся, когда родительский контроль заменяется самоконтролем. Однако этот принцип самоконтроля не служит целям принципа реальности. «Супер-Эго», пытаясь полностью затормозить любые общественно осуждаемые импульсы со стороны «Ид», пытается направлять человека к абсолютному совершенству в мыслях, словах и поступках.

Таким образом, внутри личности происходит непрекращающаяся борьба между инстинктами («Ид») и представлениями о нормах и образцах поведения в обществе («Супер-Эго»), которая в итоге отражается на реальном поведении личности («Эго»).

Фрейд делает вывод, что «значительные части Эго и Супер-Эго могут оставаться бессознательными, обычно являются бессознательными. Это значит, что личность ничего не знает об их содержании и ей требуется усилие, чтобы сделать их для себя сознательными».

В работе «Эго и Ид» З. Фрейд писал: «Психоанализ – инструмент, дающий возможность Эго достичь победы над Ид». Он считал, что в психоанализе основные усилия направлены на то, чтобы «усилить Эго, сделать его более независимым от Супер-Эго, расширить сферу действия перцепции и укрепить его организацию... Где было Ид, там будет Эго».

Цель психоанализа З. Фрейд видел в том, чтобы сделать бессознательное сознательным; он утверждал, что «дело анализа – обеспечить, насколько это возможно, хорошие условия для функционирования Эго».

Ключевыми, определяющими понятиями психоанализа являются: свободные ассоциации, перенос и интерпретация.

Защитные механизмы психики

Иногда «Эго» по каким-либо причинам не может удовлетворить извечный спор между «Ид» и «Супер-Эго». Возникает состояние глубокой тревожности, которое можно перебороть только лишь с помощью так называемых *механизмов психологической защиты*.

Теория психоанализа Фрейда гласит, что защищаться человек стремится от тех чувств и мыслей, которые становятся невыносимыми для его сознания. Все механизмы психологической защиты можно разделить на *патологические, невротические, незрелые и зрелые*. Остановимся на них более подробно.

Патологические механизмы иногда проявляются в сновидениях и измененных состояниях сознания. Но присутствуют они и в реальной жизни, при этом окружающие воспринимают человека, который их проявляет, как сумасшедшего. Примерами такой защиты могут служить бредовые *проекции* и *искажения*, когда кто-то воспринимает реальность не такой, как она есть. Кроме того, патологическим механизмом является и *отрицание*, когда человек не хочет признавать, что определенные события в его жизни все же произошли.

Незрелые психологические защиты характерны для подростков. Проявляются они в уходе от тяжелой объективной реальности в свой выдуманный мир. К примеру, человек

может идеализировать другого, в глубине души осознавая, что на деле тот не так уж и хорош. Незрелым механизмом защиты является **проекция**. Это приписывание другому человеку своих чувств, мыслей, переживаний. Теория Фрейда, к слову, стала первым психологическим учением, в котором был раскрыт механизм проекции.

Невротические механизмы защит признаются психологами эффективными, однако лишь на короткий срок. В дальнейшем они как бы входят в привычку и приносят человеку одни неприятности. Примерами могут служить механизмы **регрессии, смещения, интеллектуализации**. Регрессия приводит человека на более ранний уровень развития, и он реагирует на какие-либо проблемы так, как вел себя в детстве. Смещение проявляется, когда агрессия перемещается с одного объекта на другой, более доступный. К примеру, женщина может сердиться на мужа, а накричать на ребенка. С помощью интеллектуализации человек старается заменить собственные нежелательные мысли или эмоции другими, теми, которые он считает более приемлемыми.

Зрелые психологические защиты называются так, потому что используются взрослыми, сформировавшимися личностями. Эти механизмы помогают человеку интегрировать противоречивые эмоции и мысли, оставаясь при этом добродетельным в глазах других людей. К зрелым психологическим защитами относятся **юмор, альтруизм, идентификация, сублимация** и некоторые другие.

Альтруизм – это бескорыстное служение другим, от которого и сам человек получает моральное удовлетворение. Юмор позволяет высказать свои истинные мысли, однако при этом завуалировать их, перевести в шутку. Идентификация – это подражание другому человеку, принятие его как истинного эталона. Понятие сублимации психоаналитическая теория Фрейда трактует следующим образом. Иногда не одобряемые обществом импульсы человек сознательно превращает во что-то такое, что человечество считает прекрасным. То есть некоторая энергия либидо, которая не может найти выход в том состоянии, в каком она существует, направляется самим человеком в иное русло. К примеру, мужчина, страстно желающий чужую жену, но не разрешающий себе никаких поползновений в ее сторону, может начать писать прекрасные стихи от этой любовной тоски.

Теория развития Зигмунда Фрейда

З. Фрейд явился разработчиком *теории о стадиях психосексуального развития*. Он утверждал, что психическое развитие личности связано с прохождением определенных этапов, на каждом из которых ребенок получает удовлетворение от нового для себя предмета или явления. Ученым были выделены пять таких фаз: *оральная, анальная, фаллическая, латентная и генитальная*.

С рождения либидо ребенка направлено на грудь матери, удовольствие он получает от сосания молока. Эту стадию психосексуального развития Фрейд назвал *оральной*. Затем ребенок начинает ходить, его приучают к горшку. Когда у него все начинает получаться, мать его хвалит, и малыш счастлив. Это *анальная* стадия развития. Когда ребенок

начинает больше общаться с другими детьми обоих полов, сравнивать себя с ними – наступает *фаллическая* фаза развития. В это время малыш также старается как можно лучше изучить свое тело. Затем интерес к сексуальности немного угасает, наступает *латентная* фаза развития. И вместе с половым созреванием приходит *генитальная* его фаза.

З. Фрейд в 1897 г. ввел понятие «Эдипов комплекс» и (позднее К. Юнг – «комплекс Электры»), подразумевающее изменения психосексуального становления, которое связано с наличием у детей (у мальчиков и девочек, соответственно) внутреннего универсального

неосознанного эротического влечения и привязанности к одному из родителей и ревностью к другому.

2. Аналитическая психология К.Г. Юнга

Данная теория является одним из направлений глубинной психологии и психотерапии, первоначально возникшее в рамках психоаналитического движения, но впоследствии приобретшее статус самостоятельного существования.

Основатель аналитической психологии – швейцарский психотерапевт *Карл Густав Юнг*, разработавший методику ассоциативного эксперимента. В 1910 г. в Нюрнберге, именно З. Фрейд рекомендовал К.Г. Юнга в качестве первого президента Международной психоаналитической ассоциации. Однако в 1911 г. между З. Фрейдом и К.Г. Юнгом обнаружили расхождения в понимании некоторых психоаналитических идей. В дальнейшем К.Г. Юнг начал разработку своего собственного учения, названного позднее *аналитическим* (1916). В отличие от классического психоанализа, в основу аналитической психологии К.Г. Юнга были положены следующие общие теоретические представления: человека следует рассматривать исходя из его здоровья, а не из патологии, что свойственно взглядам З. Фрейда; учение об интровертированных и экстравертированных типах личности покоится на предположении, что в картине мира присутствует внутреннее и внешнее начала, а между ними находится человек, обращенный то к одному, то к другому полюсу в зависимости от темперамента и склонностей; психическая энергия рождается из взаимодействия противоположностей, она не сводится только и исключительно к сексуальной и, следовательно, понятие либидо является более широким по своему содержанию. Если З. Фрейд апеллировал к бессознательному психическому, то К.Г. Юнг утверждал, что личность состоит из трех структур: *эго, личное бессознательное и коллективное бессознательное*.

Эго является центром сферы сознания и включает в себя все те мысли, чувства, воспоминания и ощущения, благодаря которым мы чувствуем свою целостность, постоянство и воспринимаем себя людьми. Эго служит основой нашего самосознания, и благодаря ему мы способны видеть результаты своей обычной сознательной деятельности.

Индивидуальное (личное) бессознательное, содержащее чувственные комплексы, и *коллективное (сверхличное) бессознательное*, представляющее собой глубинную часть психики, не являются индивидуальным приобретением человека и обременены своим существованием «исключительно унаследованию», проявляющемуся в форме *архетипов*, выступающих в качестве «модели и образца инстинктивного поведения».

Если основатель психоанализа выделил в структуре личности «Оно», «Я» и «Сверх-Я», то К.Г. Юнг вычленил в психике человека такие составляющие, как «Тень», «Персона», «Анима», «Анимус», «Самость» и ряд других фигур.

Архетипы – мысли и фрагменты памяти, заложенные при рождении, располагающие людей к характерным переживаниям и реакциям на определенные события. Это не совсем сами мысли и воспоминания, а располагающие факторы, оказывающие давление на поступки человека, создавая универсальные модели восприятия. К. Юнг отмечал существование неограниченного количества архетипов в коллективном бессознательном.

Под архетипом «*Анима*» понимается отражаемый в сознании образ женственности в мужчине. Он выражает чувственное восприятие мира, настроения, порывы и эмоции мужчины. Архетип «*Анимус*» – образ мужчины в женщине, неосознанные проявления мужского поведения. Он связан с такими проявлениями личности, как категоричность, принципиальность, жестокость к окружающим. Частично эти архетипы в своей основе имеют биологические основания, в соответствии с гормональной составляющей организма они проявляются в разной мере. Эти архетипы эволюционировали в течение долгого

времени в коллективном бессознательном и являются результатом взаимодействия полов. В ходе многолетнего совместного сосуществования часть мужчин «феминизировались», а женщины начали проявлять больше черт мужского поведения. К.Г. Юнг считал, что проявление архетипов должно быть распределено гармонично, сосуществуя в определенном балансе. Только при этом возможно гармоничное развитие личности и ее реализация. То есть в каждом заложены как мужские, так и женские качества, сочетание которых формирует личность. При недостаточном развитии этих структур проявляется односторонний рост архетипа, его преобладание, приводящее к трудностям в функционировании личности.

«Самость» – центральный архетип в теории К.Г. Юнга. Он представляет собой целостность личности, центрированность. В своей структуре самость объединяет элементы сознательного и бессознательного, тем самым образуя баланс между ними. По мнению автора, основная жизненная цель человека – поиск баланса между этими элементами. Свои проявления самость выражает во снах в виде образов и символов. Для многих людей недостижима истинная уравновешенность структур личности, некоторые могут приблизиться к этому пониманию не раньше достижения среднего возраста. Проявление самости не может реализоваться без интеграции и гармонизации всех душевных аспектов. От человека, желающего достигнуть целостности «Я», требуются постоянство, настойчивость, высокий уровень развития интеллекта и наличие обширного жизненного опыта.

«Персона» – это то, что выставляет человек напоказ в общении с окружающими, маска, которая показывает публичное лицо во время взаимодействия. Основная задача этого архетипа – облегчение адаптации в общении, обращение во внешний мир личности. Для этого архетипа характерно проявление коллективности, заложенной в психике каждого человека. Персона – своего рода компромисс, на который идет индивид в общении с социумом. Для людей, которые придают большое значение этому архетипу, характерна поверхностность, их общение с окружающими сводится к переходу от одной роли к другой, теряя истинные проявления личности.

Архетип **«Тень»** является частью бессознательного, состоящего из темных сторон личности, подавляемых тенденций, в основе которых лежат инстинкты и недостатки. К ним относятся агрессивные стремления личности, импульсы сексуального характера, мысли и желания, имеющие аморальный характер. Автор рассматривал и положительные аспекты проявления этого архетипа. По его мнению, личность черпает жизненную силу, творческий потенциал и человек способен к спонтанным проявлениям. Индивид пытается обуздать пагубные стремления и обрести гармонию с окружающими, но при этом нуждается в открытом выражении импульсов и проявлении творческой активности. Вышеперечисленные архетипы для каждого человека воспринимаются индивидуально. Существуют различные формы их проявления, они могут являться персонажами сновидений, служащих источниками символов культуры. Проявление архетипов можно наблюдать в повторяющихся ситуациях, местах, орудиях, имеющих фольклорные мотивы. К.Г. Юнг выделил основные архетипы, но допускал существование их бесконечного множества.

Неофрейдизм соединил психоанализ З. Фрейда с социологическими теориями. Лидеры неофрейдизма (А. Адлер, К. Хорни, Г. Салливан, Э. Фромм) акцентировали роль социальных и культурных детерминант в жизнедеятельности личности и общества. Именно общество рассматривается как источник всеобщего отчуждения и признается враждебным коренным тенденциям развития личности и трансформации ее жизненных ценностей и идеалов. Через исцеление индивида может и должно произойти исцеление всего общества.

В *индивидуальной теории личности А. Адлера* люди – исходно социальные существа, социальный интерес врожден, хотя отношения с людьми и социальными институтами определяются характером общества, в котором рожден человек. Главное понятие – *стиль жизни* – это сложившийся способ достижения цели, поведенческая компенсация индивидуально понятой неполноценности. Закладывается в детстве. Неблагоприятные ситуации детства, среди которых А. Адлер особо выделяет неполноценность органов, чрезмерную опеку и отвержение со стороны родителей, способствуют перерастанию чувства недостаточности в комплекс неполноценности – преувеличение собственной слабости и несостоятельности. Неполноценность компенсируется через агрессивность, как стремление доминировать над окружающими.

Второй движущей силой развития личности является социальный *интерес*. Социальный интерес состоит в помощи обществу в достижении цели – совершенства общества. Социальный интерес – неспособность человека жить вне других людей. Через понятие комплекса неполноценности и социального интереса А. Адлер приходит к понятию жизненного стиля как основной характеристики личности. Согласно А. Адлеру, люди стараются компенсировать чувство собственной неполноценности, вырабатывая свой уникальный стиль жизни, в рамках которого они стремятся к достижению фиктивных целей, ориентированных на превосходство или совершенство.

А. Адлер создал *теорию компенсации*, суть которой состоит в том, что «ущербные» или обладающие моральными недостатками люди, компенсируют это гиперактивностью, стремлением к власти. Предметом этой теории является целостность психической жизни личности.

Концепция «гуманистического психоанализа» Эриха Фромма

Э. Фромм стремился перенести акцент с биологических мотивов человеческого поведения в психоанализе на социальные факторы, показать, что «человеческая натура – страсти человека и тревоги его – продукт культуры». Сущность человеческого бытия – это потребность связи с окружающим миром, потребность избежать одиночества. Основная идея концепции: человек перерастает свое первоначальное единство с природой и с остальными людьми, человек становится «индивидом» – и чем дальше заходит этот процесс, тем категоричнее альтернатива, встающая перед человеком. Он должен суметь воссоединиться с миром в спонтанности любви и творческого труда или найти себе какую-то опору с помощью таких связей с этим миром, которые уничтожают его свободу и индивидуальность. Растущая индивидуализация приводит либо к подчинению, либо к спонтанной активности. Механизмы бегства – это механизмы избавления, («бегства»), возникающие из неуверенности изолированного индивида (авторитаризм, разрушительность, автоматизирующий конформизм). Процесс развития свободы – свободу человек может приобрести, реализуя свою личность, будучи самим собой.

Гуманистическая психология

Гуманистическая психология сформировалась как течение в начале 60-х гг. XX в., противопоставляя себя, с одной стороны, бихевиоризму, который критиковался за механистичность подхода к психологии человека по аналогии с психологией животных, за рассмотрение человеческого поведения как полностью зависящего от внешних стимулов, и, с другой стороны, психоанализу, критикуемому за представление о психической жизни человека как полностью определяемой неосознаваемыми глубинными влечениями и комплексами. Гуманистическая психология, объединившая большую группу психологов, уже в 1960-е гг. приобрела большой вес и получила название «третьей силы» в западной психологии бихевиоризма и фрейдизма, делающих основной упор на зависимость личности от ее прошлого, тогда как главное в ней, согласно гуманистической психологии, – устремленность к будущему, к свободной реализации своих потенциалов, в особенности,

творческих, к укреплению веры в себя. Центральная роль отводится при этом мотивам, обеспечивающим не приспособление к среде, а рост конструктивного начала человеческого «Я», целостность и сила переживания.

Гуманистическая психология – это направление западной, преимущественно американской, психологии, предметом изучения которой служит целостный человек в его высших, специфических только для человека проявлениях, в том числе развитие и *самоактуализация* личности, ее высшие ценности и смыслы, любовь, творчество, свобода, ответственность, автономия, переживание мира, психическое здоровье, глубинное межличностное общение.

Гуманистическая психология уходит корнями как в гуманитарные, так и в естественные науки, однако особое значение имеют для нее философия и литература. В ней акцентируются проблемы человеческого опыта, поиска смысла, целенаправленного и ценностно-ориентированного поведения, самоактуализации, творчества, свободы выбора, ответственности, целостности, глобального мышления и новых подходов к науке о человеке.

Центральным звеном она считает способность человека управлять собственным развитием. Лечебными факторами в работе гуманистического психолога и психотерапевта являются прежде всего безусловное принятие клиента, поддержка, эмпатия, внимание к внутренним переживаниям, стимулирование осуществления выбора и принятия решений, подлинность.

Основные положения гуманистической психологии: человек должен изучаться в его целостности; каждый человек уникален, поэтому анализ отдельных случаев не менее оправдан, чем статистические обобщения; человек открыт миру, переживания человеком мира и себя в мире являются главной психологической реальностью; человеческая жизнь должна рассматриваться как единый процесс становления и бытия человека; человек наделен потенциями к непрерывному развитию и самореализации, которые являются частью его природы; человек обладает определенной степенью свободы от внешней детерминации благодаря смыслам и ценностям, которыми он руководствуется в своем выборе; человек – это активное, творческое существо.

Основные представители гуманистической психологии

Маслоу Абрахам Харольд – американский психолог, один из основателей гуманистической психологии. Создал иерархическую модель мотивации, основанную на постулате ее врожденности и универсальности, в которой выделил 7 основных уровней потребностей:

1. Физиологические (базовые) потребности – голод, жажда
2. Потребность в безопасности – чувство защищенности
3. Потребность в любви и принадлежности к обществу
4. Потребность в уважении
5. Познавательные потребности – знать, уметь, понимать
6. Эстетическая потребность – гармония, красота
7. Потребности в самоактуализации, т.е. реализация своих целей

Для теории личности **Карла Роджерса** характерны все основные положения гуманистической психологии, в рамках которой эта теория создана. В качестве основной движущей силы функционирования личности рассматривается тенденция к самоактуализации, или потребность человека реализовать свои врожденные потенциальные возможности. Одной из важных особенностей теории К. Роджерса являются *феноменологический* и *холистический* подходы. Согласно первому, основой личности выступает реальность. Согласно второму, человек представляет собой интегрированное целое, не сводимое к отдельным частям его личности.

Гештальтпсихология

Гештальтпсихология развилась вследствие протеста против бихевиоризма и существовавших ранее психологических направлений.

Гештальтпсихология появилась в начале XX в. Ее основоположником считают немецкого психолога *Макса Вертгеймера*, но в ее развитие вложили свой вклад, такие известные психологи, как *Курт Коффка* и *Вольфганг Келер*, *Курт Левин* и др.

Основным постулатом гештальтпсихологии является рассмотрение целостных структур, без выделения их составляющих частей. На основании гештальтпсихологии в начале 1950-х гг. были заложены основы *гештальт-терапии*.

Слово «гештальт» (Gestalt) означает «форма», «структура», «целостная конфигурация», т.е. организованное целое, свойства которого не могут быть получены из свойств его частей. В это время особое внимание уделялось проблеме целого и части. Многие ученые подходили к пониманию того, что качество целостного образования не сводилось к сумме отдельных элементов, входящих в целое, и что оно не может быть выведено из них. А вот именно целое и определяет качественные особенности элементов, поэтому гештальтпсихологи считают, что переживание целостно, и его невозможно просто разделить на составные части.

Понятие «гештальт», как качество формы или структуры, ввел *Христиан Эрнфельс* в статье «О качестве формы». Он исследовал особенности восприятия мелодий. В любой мелодии наряду с шестью элементами есть седьмой элемент – это и есть гештальт (структура). При сохранении гештальта мелодия узнаваема, при изменении гештальта – нет. Благодаря исследованиям в рамках Лейпцигской школы (Ф. Крюгер, Г. Фолькельт, Ф. Зандер) была создана школа диффузно-комплексных переживаний, или школа психологии развития.

Эта школа ввела понятие «комплексное чувство» или «комплексное переживание», т.е. некое общее, целостное, определяющее формы активности.

История гештальтпсихологии начинается с выхода работы *Макса Вертгеймера* «Экспериментальные исследования восприятия движения» (1912 г.), в которой отрицалось наличие в акте восприятия отдельных элементов. В эксперименте испытуемым предъявлялись поочередно два стимула (один – вертикальный или наклонная полоска (А), другой – горизонтальная (В)). Испытуемый должен был давать отчет при своем восприятии. При значительном временном интервале (200 мл/сек) эти две полоски воспринимались, как отдельные стимулы; при быстром следовании (интервал 30 мл/сек) человек видел угол, т.е. эти два стимула группируются. М. Вертгеймер описал явление «чистого движения», когда испытуемый, отчетливо видя движение, не воспринимает перемещающийся объект. Оно получило название «стробоскопическое движение».

Следовательно, восприятие человека в определенных условиях образует целостные образы. М. Вертгеймер объяснял этот факт так: в том случае, если на человека воздействует раздражитель А, то возникает зона возбуждения; если быстро предъявлять следующий стимул В, то возникает зона В, а между ними возникает замыкание, т.е. возбуждение передается от А к В, и в восприятии возникает образ движения. Идеи М. Вертгеймера стали отправным пунктом для развития гештальтпсихологии.

В 1920-х гг. в Германии складывается Берлинская школа гештальтпсихологии: М. Вертгеймер, К. Коффка, В. Келер, К. Левин. Исследования охватывали восприятие, мышление, потребности, аффекты, волю.

Вольфганг Келер в книге «Физические структуры в покое и стационарном состоянии» (1920) проводит мысль, что физический мир и психический подчинены принципу гештальта. Предположил существование электромагнитных полей в мозгу, которые возникают под влиянием принципа изоморфизма, т.е. единства мира –

физического, физиологического и психического. Объяснение психических явлений должно состоять в нахождении соответствующих структур в мозговых процессах.

В 1921 г. **Курт Коффка** попытался приложить общий принцип структурности к фактам психического развития в онто- и филогенезе. Развитие состоит в усложнении примитивных форм поведения, образованию более сложных структур и установлению соотношений между ними. Также занимался вопросами общей психологии – «Принципы гештальтпсихологии».

М. Вертгеймер занимался проблемами мышления и творчества. Он приходит к выводу, что мышление заключается в осознании структурных особенностей и требований; в действиях, которые соответствуют этим требованиям и определяются ими, и тем самым в изменении ситуации в направлении улучшения ее структуры. Переход на новую точку зрения – инсайт (озарение), отказ от сложившихся в прошлом опыте шаблонов, схем.

Исследования в области потребностей, воли, аффектов, главным образом, связаны с именем **Курта Левина**. Левин исходил из того, что основанием человеческой активности в любых ее формах, будь то поступок, мышление, память, является намерение – потребность.

Потребность – это некоторое стремление, тенденция выполнить, осуществить какую-то цель. К. Левин называет их *квазипотребностями*. Они создают в личности систему напряжения. Эта система напряжения стремится к разрядке. В разрядке состоит, по К. Левину, удовлетворение потребности. Разрядка потребности осуществляется в определенной ситуации. Эта ситуация называлась К. Левиным психологическим полем (общая система, в пространстве которой функционирует человек в его психических качествах и свойствах). Каждая вещь в психологическом поле характеризуется не по своим физическим свойствам, а выступает в каком-то отношении к потребности субъекта.

Основные идеи гештальтпсихологии

Гештальтпсихология способствовала введению структурного принципа и целостного подхода в противоположность схематизму анатомической теории в трактовке психических процессов. Новое понимание предмета и метода психологии: важно изучать переживания, феномены так, как они есть, изучать опыт, не подвергшийся анализу, сохраняющий свою целостность. Целое нельзя разложить на элементы, т.к. тогда оно перестает существовать. Гештальтисты выступили с критикой метода аналитической интроспекции. Аналитической интроспекции был противопоставлен феноменологический метод, направленный на непосредственное и естественное описание наблюдателем содержания своего восприятия, своего переживания (в данный момент).

Эксперименты на восприятии, которые показали, что в качестве первичного в восприятии выступает целое, в зависимости от факторов: близости элементов друг к другу, сходства элементов, замкнутости, продолжения, симметричности и др. Целостный образ – это структура, образующаяся по специальным законам:

– *Закон фигуры и фона*, согласно которому зрительное поле делится на фигуру и фон. Фигура замкнута, хорошо локализована в пространстве, занимает главенствующее положение в поле. Фон служит тем общим уровнем, на котором выступает фигура.

– *Закон pregnантности* – тенденция к внутренней упорядоченности, ведущей к «хорошей» фигуре, к упрощению восприятия.

– *Закон восприятия* – закон дополнения до целого («амплификации»). Если фигура не закончена, в восприятии мы стремимся видеть ее как целое.

Когнитивная психология

Когнитивная психология возникла на основе развития информатики и кибернетики. Представители когнитивной школы – **Джордж Келли, Леон Фестингер, Ульрик Найссер и др.**

Для когнитивиста познавательные процессы человека выступают аналогом вычислительной машины. Главное – понимать, как человек познает окружающий мир, а для этого следует изучить способы формирования знаний, как возникают и развиваются познавательные процессы, какова роль знаний в поведении человека, как эти знания организованы в памяти, как функционирует интеллект, как соотносятся слово и образ в памяти и мышлении человека. В качестве основного понятия когнитивной психологии используется понятие «схема», которая представляет собой план сбора и переработки информации, воспринимаемый органами чувств и сохраняющийся в голове человека. Основным выводом, к которому пришли представители этого направления, заключается в том, что во многих жизненных ситуациях человек принимает решения, опосредованные особенностями мышления.

Теория личных конструктов Джорджа Келли. Для автора *конструкт* – это способ конструирования (интерпретации) мира. Это понятие, которое использует индивид, чтобы разнести события по категориям и наметить курс поведения. По Дж. Келли, человек предвосхищает события, наблюдая за их паттернами и повторами. Человек переживает события, интерпретирует их, структурирует и наделяет их значениями. Переживая события, индивид замечает, что некоторые события имеют общие характеристики, которые отличают их от других событий. Индивид различает сходства и контрасты. Он наблюдает, что одни люди – высокие, а другие – низкие, что одни люди – мужчины, а другие – женщины, что есть вещи твердые, а есть – мягкие. Именно это конструирование сходства и контраста и формирует конструкт. Не будь конструктов, жизнь была бы хаотична. По меньшей мере, три элемента необходимы, чтобы сформировать конструкт: два элемента должны восприниматься, как похожие друг на друга, а третий элемент должен восприниматься как отличный от этих двух. Конструирование двух элементов, как похожих, формирует полюс сходства конструкта; их противопоставление третьему элементу формирует контрастный полюс конструкта. Например, наблюдая, как два человека помогают кому-то, а третий бьет кого-то, можно прийти к конструкту «добрый-жестокий», при этом добрый образует полюс сходства, а жестокий – полюс контраста.

Кроме того, внутри системы конструкты организованы иерархически. Главенствующий конструкт включает другие конструкты в свой контекст, а подчиненный конструкт – это конструкт, который включен в контекст другого (главенствующего) конструкта. Например, конструкты «умный – тупой» и «привлекательный – непривлекательный» могут быть подчиненными по отношению к главенствующему конструкту «хороший – плохой».

Важно понимать: конструкты, входящие в систему конструктов человека взаимосвязаны между собой. В поведении человека, как правило, выражается не какой-то единственный конструкт, а их система, и изменение в одном аспекте системы влечет за собой изменения и в других ее частях. В целом конструкты организованы так, чтобы минимизировать несовместимости и несогласованности. Тем не менее некоторые конструкты в системе могут находиться в конфликте с другими конструктами и, таким образом, порождать у человека напряженность и трудности принятия решений.

Если суммировать все вышеизложенное, то, согласно теории личных конструктов, разработанной Дж. Келли, личность индивида образована системой его конструктов. Человек использует конструкты, чтобы интерпретировать мир и предвосхищать события. Таким образом, используемые человеком конструкты определяют его мир.

Теория когнитивного диссонанса (от англ. cognition знание, dissonance – несоответствие) – социально-психологическая теория, созданная американским психологом **Леон Фестингером**, в которой логически противоречивым знаниям об одном и том же предмете приписывается статус мотивации, призванной обеспечить устранение

возникающего при столкновении с противоречиями чувства дискомфорта за счет изменения существовавших знаний или социальных установок. Считается, что существует комплекс знаний об объектах и людях, названный когнитивной системой, который может быть разной степени сложности, согласованности и взаимосвязанности. При этом сложность когнитивной системы зависит от количества и разнообразия включенных в нее знаний.

Когнитивная психология Ульрика Найссера. Ульрик Найссер выпустил в 1967 г. книгу «Когнитивная психология», в которой изложил основные положения этого направления. Осознанию своего предмета и метода когнитивная психология обязана Найссеру и его книге, о которой уже упоминалось выше. Он доказывал решающую роль познавательного компонента в структуре психики, в деятельности людей. Очертив основной круг проблем нового направления, Найссер определил познание как процесс, при помощи которого входящие сенсорные данные подвергаются различным видам трансформации для удобства их накопления, воспроизведения и дальнейшего использования. Он предположил, что когнитивные процессы лучше всего изучать, моделируя информационный поток, проходящий через различные стадии трансформации. Для объяснения сути происходящих процессов им были предложены такие термины, как «иконическая память», «эхическая память», «преднастроенные процессы», «фигуративный синтез», и разработаны методы их изучения – *визуальный поиск и селективное наблюдение*.

Первоначально он также занимался исследованием «искусственного интеллекта», однако затем отошел от этих работ и критиковал некоторых своих коллег за чрезмерное внимание к искусственному интеллекту, сужающее эффективность когнитивной психологии. Эта позиция Найссера была подкреплена материалами, полученными им при изучении экологии восприятия. Он пришел к выводу о том, что при изучении искусственных моделей переработки информации (например, деятельности оператора) недооценивается обилие информационных стимулов, которые получает человек в естественных информационно насыщенных условиях. Эти мысли Найссера получили отражение в его новой книге «Познание и реальность» (1976). Высказанные в ней теоретические соображения были подкреплены проведенными им экспериментами (например, при изучении разделенного и селективного внимания).

Развитие психологии в России в XIX–XX вв. Теория сознания. Теория деятельности

В начале XX в. развитие психологии в России происходило в острых дискуссиях о предмете психологического исследования и методах изучения психической реальности. До 1917 г. в российской психологии существовали значимые естественнонаучные традиции, интересные философские разработки и не было принципиальных отличий от развития науки на Западе. В России выделились два направления развития психологии: философско-психологическое, представленное учеными, опиравшимися на идеалистические позиции, среди которых можно назвать таких выдающихся психологов, как А.И. Введенский, В.В. Зеньковский, Л.М. Лопатин, Н.А. Лосский, С.Л. Франк и др., и естественнонаучное, которое развивалось в тесной связи с идеями И.М. Сеченова и было представлено работами в области «объективной психологии», или «психорефлексологии» В.М. Бехтерева, «биофизиологии» В.А. Вагнера. Достижения российских ученых в области физиологии способствовали привнесению в отечественную психологию объективных методов исследования, в том числе – эксперимента.

Работы **Ивана Михайловича Сеченова** внесли значительный вклад в развитие теории психологии на рубеже XIX–XX вв. Его положения о роли мышечного движения в процессах построения психического образа, новая трактовка внечувственного

(абстрактного) мышления, понимание того, что ни один акт сознания в качестве психической реальности не дан человеческому уму непосредственно и познание психического возможно лишь опосредованно, оставались актуальными для отечественной психологии во все последующие годы.

Психологические идеи Сеченова были подхвачены отечественными исследователями и применены в первых русских лабораториях по экспериментальной психологии. Лаборатории создавались в первую очередь при психиатрических клиниках и кафедрах в Казанском (В.М. Бехтерев), Харьковском (П.И. Ковалевский), Московском (А.А. Токарский), Юрьевском (ныне Тарту) – (В.Ф. Чиж) университетах.

В Одессе экспериментальную работу вел *Ланге Николай Николаевич*. Его исследования ориентировались на сеченовское понимание человека как целостного существа, все психические акты которого реализуются по типу рефлекторных. Ланге описал стадийный (фазовый) характер процесса восприятия, разработал моторную теорию внимания.

Бехтерев Владимир Михайлович пришел в психологию от неврологии. Он исследовал анатомию, физиологию и патологию нервной системы, изучал лечебное применение гипноза. Бехтерев занимался комплексным исследованием личности анатомическими, физиологическими и психологическими методами.

Изучение человека методами различных наук в конце XIX – начале XX в. выдвинуло на первый план проблему механизмов модификации человеческого поведения. Поведение стало рассматриваться как новая научная категория. В России учение о поведении разрабатывалось в школах И.П. Павлова, В.М. Бехтерева, А.А. Ухтомского. Категория поведения развивалась в связи с необходимостью объяснить не только адаптивную гибкость реакций организма на изменчивую среду, но и приобретения этим организмом в качестве устойчивых таких форм реакций, которых нет в его генетическом фонде. Именно поэтому основным понятием в объяснении поведения становится особый тип рефлекса, названный Бехтеревым сочетательным, а Павловым – условным.

Важно отметить, что вклад русских ученых в мировую науку определили не сами по себе экспериментальные доказательства факта изменчивости рефлекса, а новые теоретические воззрения, в системе которых этот факт приобретал принципиально новый категориальный смысл. Павлов и Бехтерев объяснили изменчивость поведенческих реакций организма исходя из объективной системы отношений между этими реакциями и внешними раздражителями. Они не отрицали ни роли сознания, ни значения субстрата психических процессов. Этим теории Павлова и Бехтерева выгодно отличались от взглядов бихевиористов. Кроме того, у российских ученых и сознание, и нейросубстрат выступали не только как детерминирующие, но и как детерминируемые величины.

После революции 1917 г. в психологической науке ведущую роль стало играть естественно-научное направление. В различных городах России возникает ряд исследовательских центров и научных коллективов, в программу которых входит изучение факторов и механизмов *труда как особой формы деятельности*. Разработка проблемы труда привела к зарождению и содержательному развертыванию *принципа деятельности в психологии*. Бехтерев создает центральную лабораторию труда в Институте по изучению мозга и психической деятельности. В лаборатории проводятся исследования влияния труда на личность и нервно-психическое здоровье человека. В Петрограде проблемами трудовой деятельности занимался научный коллектив, который возглавлял *Ухтомский Алексей Алексеевич*. Основным центром по изучению труда становится в первые послереволюционные годы Центральный институт труда в Москве. Этим институтом руководил А.К. Гостев. В своих работах Гостев выдвинул новую концепцию «трудовой установки», которая трактовалась, как особая детерминанта, предваряющая,

направляющая, стабилизирующая «цепи» реакций, из которых складывается мышечная работа. В Центральном институте труда начинали свою работу видный исследователь в области психотехники *Шпильрейн Сабина Николаевна* и известный советский нейро- и психофизиолог *Бернштейн Николай Александрович*. Исследования Бернштейна по физиологии движения стали теоретической основой современной биомеханики, а некоторые его идеи предвосхитили положения кибернетики.

В следующем десятилетии понимание деятельности, как особой детерминанты процессов сознания, уже прочно утвердилось в отечественной психологии. Это стало результатом творческих усилий целой плеяды замечательных отечественных психологов.

Советская психология

Развитие психологии в России в советский период имело драматический характер. Существование науки нельзя представить в социальном вакууме. Однако тоталитарный режим способствует прямому управлению государством развитием науки. Так происходило в Германии в годы правления Гитлера, когда психологи были обязаны выявить преимущества «арийского характера». Жесткая зависимость психологии от политической конъюнктуры складывалась и в России в период с 1920-х по 1950-е гг.

На I Всероссийском съезде психоневрологов в 1923 г. впервые было выдвинуто требование применить марксизм в психологии, что явилось началом идеологизированной «перестройки» психологической науки. Ряду ученых пришлось преодолевать определенные трудности при объяснении предмета психологии.

Нет сегодня в мире специалиста по исследованиям мозга, который не изучал бы труды *Александра Романовича Лурия*. Это был ученый с мировым именем, иностранный член Национальной академии наук США, Американской академии наук и искусств, Американской академии педагогики, почетный член французского, британского, швейцарского, испанского психологических обществ, почетный профессор шести зарубежных университетов. Его труды с 1920-х гг. и до наших дней издаются на разных языках по всему миру. Помимо исследований мозга и создания нового направления в психологии – *нейропсихологии*, ныне выделившейся в специальную отрасль психологической науки, Лурия внес весомый вклад в решение множества психологических проблем. Он является создателем методологии ассоциативного эксперимента – методики диагностики следов аффекта, исследования, которое получило международный резонанс и стало использоваться в практике, например, при доказательстве виновности или невиновности человека в преступлении. Большое количество его теоретических и экспериментальных работ посвящено психологии речи.

Также, как и Л.С. Выготский, А.Р. Лурия считал, что предметом психологии являются сложные сознательные, произвольно регулируемые формы психической деятельности (высшие психические функции), а не элементарные психические акты (типа реакций), и что их объяснение следует искать в исторических, объективных психологических и физиологических закономерностях работы мозга. Другой проблемой, которой занимался Лурия, была диагностика умственной отсталости. Участие в двух экспедициях по Средней Азии (1930–1931) позволило Лурии разработать и провести изучение влияния культурных средовых факторов на формирование психических процессов. Фактически Лурия был одним из первых в мировой психологии, кто систематически исследовал проблему влияния культурно–исторических факторов на познавательные процессы человека.

В годы Великой Отечественной войны Лурия возглавил реабилитационный госпиталь на Южном Урале в санатории «Кисегач» близ Челябинска. Здесь проводились исследования мозговых механизмов у больных с локальными поражениями мозга в результате ранения. Лурией была разработана теория локализации психических функций,

сформулированы основные принципы динамической локализации психических процессов, создана классификация афазических расстройств и описаны ранее неизвестные формы нарушения речи. Нейропсихологическим проблемам посвящено более 30 его печатных работ.

В 1924 г. в Институт психологии пришел работать *Лев Семенович Выготский*. К моменту прихода в институт он был уже зрелым и сложившимся мыслителем, прошедшим долгий путь духовного развития. Необходимость изменений в психологической науке Выготский осознал, работая над литературоведческим анализом творчества Л.Н. Толстого, Ф.М. Достоевского, В. Шекспира. Этот период творчества Выготского получил завершение в его большой работе, защищенной в Москве в 1925 г., как диссертация на тему «Психология искусства».

Выготский отчетливо видел, что психология столкнулась в своем развитии с большими трудностями. Нужно было понять, какими «болезнями» страдают объективные направления в психологии. Особенности своего понимания ситуации в психологии Выготский изложил в своих работах «Сознание как проблема психологии» и «Исторический смысл психологического кризиса». Он говорил о том, что, хотя психология и конкретная наука, но опирается она на тот или иной философский фундамент. Кризис в развитии науки связан с необходимостью перестройки философско-методологического фундамента. В работах Выготский сделал попытку определить конкретный путь построения теоретико-методологической базы психологии. Идея Выготского заключалась в том, что разработка теоретико-методологических основ психологии должна начинаться с психологического анализа практической, трудовой деятельности человека с позиций диалектического и исторического материализма.

Замысел перестройки психологии был вполне созвучен революционной эпохе 1920-х гг. Эти идеи привлекли талантливую молодежь. В те годы складывается психологическая школа Л.С. Выготского, сыгравшая большую роль в истории психологии. В 1924 г. первыми его сотрудниками стали А.Н. Леонтьев, А.Р. Лурия. Позднее к ним присоединились Л.И. Божович, А.В. Запорожец, Р.Е. Левина, Н.Г. Морозова, Л.С. Славина. В это же время активное участие в исследованиях, проводимых под руководством Л.С. Выготского, принимали Л.В. Занков, Ю.В. Котелова, Е.И. Пашковская, Л.С. Сахаров, И.М. Соловьев и др. Затем с Львом Семеновичем начали работать его ученики из Ленинграда (Санкт-Петербург) Д.Б.Эльконин, Ж.И. Шифидр.

Анализ психических процессов Выготский решил начать с аналогии. Он предположил, что в психических процессах человека можно найти элемент, опосредованный своеобразными психическими орудиями. Выготский часто ссылаясь на слова Ф. Бэкона: «Ни голая рука, ни предоставленный сам себе разум, не имеют большой силы. Дело совершается орудиями и вспомогательными средствами». Л.С. Выготский считал, что в психических процессах человека следует различать два уровня: первый – это разум, предоставленный самому себе; второй – это разум (психический процесс), вооруженный орудиями и вспомогательными средствами.

Первоначально психологические орудия именовались стимулами–средствами, в качестве которых выступали язык, различные формы нумерации и исчисления, мнемотехнические приспособления, алгебраическая символика, произведения искусства, письмо, схемы, диаграммы, карты, чертежи, всевозможные условные знаки и т.п. Дальнейшие экспериментальные исследования процессов обобщения у детей с помощью методики двойной стимуляции позволили понять, что стимулы-средства становятся психологическими орудиями, если они превращаются в носителей определенных значений. После осмысления результатов этих опытов была изменена терминология

исследования: психологические орудия, или стимулы-средства, стали называться знаками. Слово «знак» Выготский начал употреблять в смысле «имеющий значение».

Представления о знаково-символической основе сознания и его смысловом строении, развитые Выготским, связаны с теорией и практикой русского символизма, наиболее ярко проявившегося в поэзии, живописи, в театре и киноискусстве. Символизм выступил как оппозиция натурализму в искусстве, что отчетливо видно в трудах и стихах А. Белого, А. Блока, в сочинениях и спектаклях В. Мейерхольда, С. Эйзенштейна. У Выготского – великолепного знатока искусства – эта оппозиция приняла форму научного протеста против натурализма в психологии.

Выготский рассматривал высшие психические функции сознания как функциональные системы, или органы индивида. Этот взгляд оказался достаточно продуктивным и эвристичным. В настоящее время накоплен большой опыт формирования функциональных органов индивида (образов, действий, установок и т.п.), что позволило психологической теории деятельности, развиваемой школой Л.С. Выготского, стать концептуальной основой современной детской, педагогической, медицинской, инженерной и социальной психологии.

Выдающийся вклад в развитие психологической науки внес **Алексей Николаевич Леонтьев**. Начиная свою научную карьеру под руководством Л.С. Выготского, совместно с талантливыми молодыми людьми, имена которых сегодня составляют золотой фонд отечественной психологии. Психологическая теория деятельности, к созданию и развитию которой Леонтьев имеет непосредственное отношение как один из ее авторов, для современной российской психологии имеет важнейшее значение по ряду причин. Как пишет по данному поводу В.П. Зинченко, в создание психологической теории деятельности внесли огромный вклад не только школа Л.С. Выготского – А.Н. Леонтьева, но и целый ряд выдающихся психологов, принадлежавших к другим направлениям и школам. Здесь можно назвать имена Б.Г. Ананьева, М.Я. Басова, П.П. Блонского, С.Л. Рубинштейна, А.А. Смирнова, Б.М. Теплова, Д.Н. Узнадзе. Наиболее существенным представляется вклад **Рубинштейна Сергея Леонидовича**.

Психологическая теория деятельности ассимилировала, освоила, практически переработала достижения и опыт мировой психологической науки. Она вобрала в себя и общенаучные достижения, экспликация которых является важным условием развития всякой научной дисциплины. К таким достижениям можно отнести теорию эволюции выдающегося биолога А.Н. Северцова, уникальные исследования создателя биопсихологии; В.А. Вагнера, результаты исследований физиологии мозга, работы органов чувств и двигательного аппарата, полученные И.М. Сеченовым, Ч. Шеррингтоном, Н.Е. Введенским, А.А. Ухтомским, И.П. Павловым и, особенно, Н.А. Бернштейном. Создание психологической теории деятельности связано с осмыслением достижений гуманитарных наук и искусства. Эти достижения в трудах Л.С. Выготского, Д.Б. Эльконина, А.Н. Леонтьева освоены лишь частично. Психологическая теория деятельности теснейшим образом связана с прикладными отраслями психологии. Между этой теорией и ее практическими приложениями непрерывно происходит обмен и взаимообогащение идеями, методами, результатами. В ряде отраслей психологии эта теория достигла высоких уровней операционализации в лучшем смысле этого слова. Таким образом, основные положения теории деятельности нашли свое отражение практически во всех разделах психологической науки, поэтому ее не случайно называют общепсихологической теорией деятельности.

Вопросы для самоконтроля

1. Оперантный бихевиоризм Б.Ф. Скиннера
2. Основные характеристики бихевиоризма (Дж. Уотсон)

3. Основные положения психоанализа (З. Фрейд)
4. «Индивидуальная психология» А. Адлера
5. «Аналитическая психология» К.Г. Юнга
6. Принципы гуманистической психологии (А. Маслоу)
7. «Гуманистический психоанализ» Э. Фромма
8. Основные законы гештальтпсихологии (К. Левин). Гештальтпсихология М. Вертгеймера
9. Научные школы и теории экзистенциальной психологии
10. Научные школы и теории когнитивной психологии (Дж.Келли)
11. Методологические основания отечественных психологических школ
12. Причины кризиса в психологии на рубеже XX века (Л.С. Выготский)
13. Научная школа Л.С. Выготского и его последователи
14. Основы нейропсихологии (А.Р. Лурия)
15. Развитие психики в филогенезе. Структура и динамика деятельности. Мотивы и цели деятельности (А.Н. Леонтьев)
16. Принцип детерминизма как объяснительный принцип в психологии, единства сознания и деятельности, характеристика направленности личности (С.Л. Рубинштейн)
17. Человек как предмет познания Б.Г. Ананьева. Теория отношений В.Н. Мясищева

ТЕМА 3. ПСИХИКА И ЕЕ РАЗВИТИЕ

Возникновение и развитие психики человека является одной из самых сложных проблем. Ученые материалистического направления объясняют возникновение психики длительным развитием материи. Исследуя природу материи, они изучают различные формы движения материи, т.к. движение есть способ существования материи, неотъемлемое ее свойство, внутренне ей присущее.

Вся материя, начиная от неживой, неорганической, и заканчивая самой высшей и сложной материей – человеческим мозгом, обладает всеобщим качеством материального мира – качеством отражения, т.е. способностью отвечать на воздействия. «Ощущение, мысль, сознание есть высший продукт особым образом организованной материи».

Отражение проявляется в способности отвечать на внешние воздействия в соответствии с характером воздействия и формой существования материи. В неживой природе движение может выступать в виде механического, физического или химического взаимодействия тел или веществ. Живой материи присущи биологические формы отражения, и на определенном этапе возникает психика, как качественно новая форма отражения.

А.Н. Леонтьев сформулировал объективный критерий психического: психическое появляется тогда, когда организм приобретает способность отражать биологически нейтральные («абиотические») воздействия, но объективно связанные с биотическими (относящимися к живым существам или их деятельности) свойствами. Психика возникла потому, что она оказалась «могучим средством приспособления животных к окружающей среде».

Важнейшие отличия психики человека от психики животного заключаются в условиях их развития. Если на протяжении развития животного мира развитие психики шло по законам биологической эволюции, то развитие собственно человеческой психики, человеческого сознания, подчиняется законам общественно-исторического развития. Без усвоения опыта человечества, без общения с себе подобными, не будут развиты, собственно человеческих чувств, не разовьется способность к произвольному вниманию и памяти, способность к абстрактному мышлению, не сформируется человеческая личность (об этом свидетельствуют случаи воспитания человеческих детей среди животных).

Психика – это свойство головного мозга, обеспечивающее человеку и животным способность отражать воздействия предметов и явлений реального мира.

В отличие от других явлений окружающего мира, психика не обладает физико-химическими характеристиками: весом, формой, цветом, размерами, химическим составом и т.п. Поэтому ее изучение возможно только опосредованным путем.

В содержательном плане психика представляет собой своеобразный образ (модель мира), воссоздающий в субъективной форме его объективные свойства и закономерности. Примером такой модели является любой субъективный образ предмета, в котором зафиксированы его специфические свойства: твердость, химический состав, форма, вес, температура и др., но в нем данные свойства обретают иную форму существования. Эта информационная модель действительности используется не только человеком, но и высшими животными для регуляции своей жизнедеятельности.

Филогенез и **онтогенез** в психологии – два взаимосвязанных процесса формирования психики.

Филогенез представляет собой процесс возникновения и исторического развития психического состояния живого организма под влиянием эволюции.

Онтогенез – это процесс формирования основных структур психики отдельного индивида.

Развитие психики в филогенезе – качественные изменения психики, происходящие в рамках эволюционного развития живых существ, обусловленные усложнением их взаимодействия с окружающей средой. Данные изменения могут происходить на биологической или общественно-исторической основе. Сама психика как способность ощущения возникла из раздражимости живых существ и развилась в связи с образованием и развитием их нервной системы.

Человек получает информацию об окружающей среде с помощью *сенсорных систем*, или *анализаторов*.

Сенсорная система (анализатор) – совокупность структур нервной системы, осуществляющих прием, обработку информации определенного вида и формирование ощущений.

Все анализаторы построены по единому принципу – в их состав входят *периферический, проводниковый и центральный* отделы.

Главной частью периферического отдела являются рецепторы.

Рецепторы – нервные окончания или чувствительные клетки, преобразующие внешний сигнал в нервные импульсы.

Проводниковый отдел доставляет информацию к головному мозгу и представлен чувствительными нервными волокнами.

Центральный отдел анализатора (располагается в коре больших полушарий головного мозга) обеспечивает анализ поступившей информации, преобразование ее в ощущения.

Схема 1. Структура анализаторов

АНАЛИЗАТОРЫ		
Рецептор преобразуют поступающие сигналы в нервный импульс	Нервные пути передают нервный импульс	Зона коры больших полушарий анализируют полученную информацию

Органы чувств – это анатомические образования, воспринимающие внешнее воздействие.

У человека основными органами чувств являются: *орган зрения (глаз)*; *орган слуха (ухо)*; *орган осязания (кожа)*; *орган обоняния (нос)*; *орган вкуса (язык)*; *орган равновесия (вестибулярный аппарат)*.

В состав органов чувств входят рецепторы и вспомогательные структуры (например, орган зрения состоит из: глазного яблока – в нем расположены зрительные рецепторы век, ресниц, слезных желез, выполняющих защитную функцию).

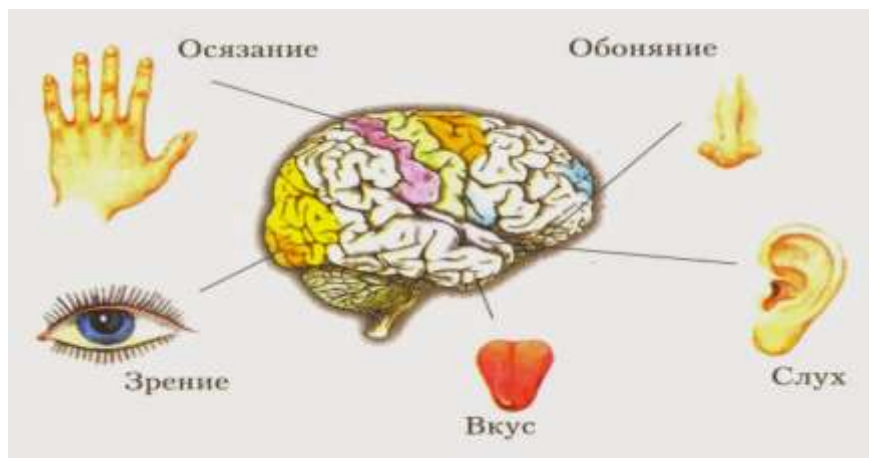


Рис. 1. Органы чувств человека

Межполушарная асимметрия (летерализация) функций головного мозга – это сложное свойство мозга, отражающее различие в распределении нервно-психических функций между его правым и левым полушариями.

Большие полушария головного мозга являются «вместилищем» психической деятельности человека. Здесь находится сосредоточение наших мыслей, эмоций, чувств, взглядов, убеждений и т.д.

Правое и левое полушария принимают различное по характеру и неравное по значимости участие в осуществлении психических функций (рис.2). В различных системах характер функциональной асимметрии может быть неодинаков.

Более чем вековая история анатомических, морфофункциональных, биохимических, нейрофизиологических и психофизиологических исследований асимметрии больших полушарий головного мозга у человека свидетельствует о существовании особого принципа построения и реализации таких важнейших функций мозга, как *ощущение, восприятие, внимание, память, воображение, мышление и речь*.

Функциональная специфичность больших полушарий – это специфика переработки информации и мозговой организации функций, присущая правому и левому полушарию головного мозга, которая определяется интегральными полушарными факторами. Иными словами, это специфика того вклада, который вносит каждое полушарие в любую психическую функцию.

Межполушарная асимметрия мозга у взрослого человека – продукт действия биосоциальных механизмов. Как показали исследования, проведенные на детях (Э.Г. Симерницкая и др.), основы функциональной специализации полушарий являются врожденными, однако по мере развития ребенка происходят усовершенствование и усложнение механизмов межполушарной асимметрии и межполушарного взаимодействия. На ранних этапах онтогенеза у большинства детей выявляется образный, правополушарный тип реагирования, и только в определенном возрасте (как правило, от 10 до 14 лет) закрепляется тот или иной фенотип, преимущественно характерный для данной популяции.

Межполушарная асимметрия имеет не глобальный, а парциальный (частичный, ограниченный) характер: правое и левое полушария принимают различное по характеру и

неравное по значимости участие в осуществлении психических функций. В различных системах характер функциональной асимметрии может быть неодинаков.

Важное место среди научных дисциплин, исследующих проблему межполушарной асимметрии, занимает нейропсихология.

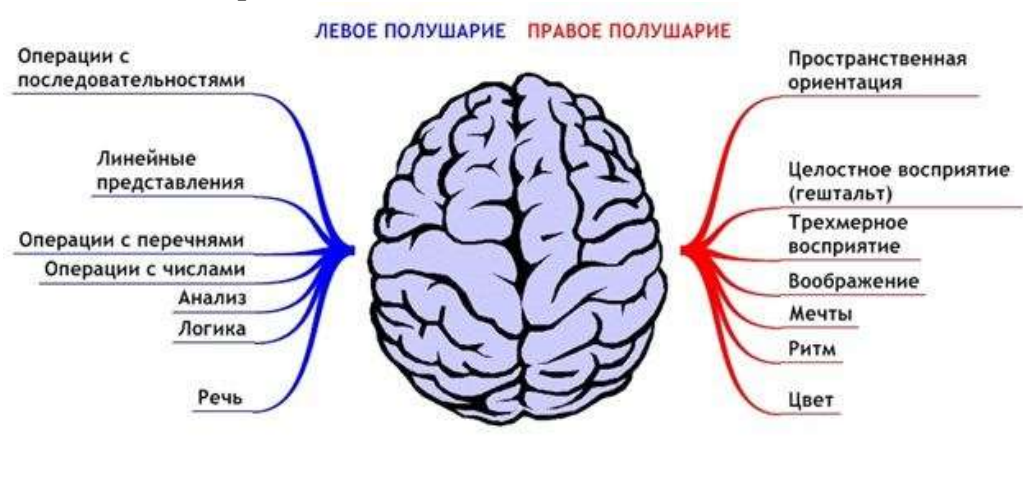


Рис. 2. Межполушарная асимметрия функций головного мозга

Основные функции полушарий и связь между ними

Логика и распознавание образов

Способность к речи, анализу, детализированию, абстракции обеспечивается левым полушарием мозга. Оно работает последовательно, выстраивая цепочки, алгоритмы, оперируя фактом, деталью, символом, знаком, отвечает за логический компонент в мышлении.

Правое полушарие способно воспринимать информацию в целом, работать сразу по многим каналам, и в условиях недостатка информации восстанавливать целое по его частям. С работой правого полушария принято соотносить творческие возможности, интуицию, способность к адаптации. Правое полушарие обеспечивает восприятие реальности во всей полноте многообразия и сложности, в целом со всеми его составными элементами. Таким образом, логика левого полушария без правого окажется ущербной.

Распознавание цветов

Ряд исследований показал, что имеются различия функций полушарий мозга в цветоощущении: полушария головного мозга асимметричны в восприятии и обозначении цветов.

Правое обеспечивает словесное кодирование основных цветов с помощью простых высокочастотных названий (синий, красный). Здесь характерны минимальные латентные периоды названия и точное соответствие названий физическим характеристикам основных цветов. В целом правое полушарие ответственно за формирование жестких связей между предметом и цветом, цветом и словом, словом и сложным цветным образом предметного мира.

Левое полушарие обеспечивает словесное кодирование цветов с помощью относительно редких в языке, специальных и предметно соотнесенных названий. При угнетении левого полушария из лексикона исчезают такие названия цветов, как оранжевый, терракотовый, вишневый, цвет морской волны и т. п.

Организация речи

Каждое полушарие формирует свои принципы организации речи.

Правое формирует целостность смыслового содержания, обеспечивает эмпирическое и образное (метафорическое) мышление, создает ассоциации на основе наглядно-чувственных представлений о предмете. Левое полушарие обеспечивает

теоретическое мышление, грамматическое оформление высказывания и характеристику свойств предметов.

Формирование структуры лексикона человека происходит за счет суммирования разных слоев лексики: правое полушарие опирается на образное отображение предметного мира, левое – на точные, дословно воспринимаемые обозначения, «слова-концепты».

90% взрослого населения имеет локализацию речевых функций в левом полушарии, более 95% правой и около 70% левой имеют локализацию речи в левом полушарии. Люди, у которых речевые функции сосредоточены в правом полушарии, сохраняют фонемные и семантические способности, но имеют дефицит синтаксических способностей.

Люди с поврежденным правым полушарием в большей мере испытывают сложности с улавливанием смысла из контекста фразы, с пониманием метафор или юмора, со следованием смыслу воспринимаемого разговора и т.п. Правое полушарие связано с семантическими характеристиками речи.

Итак, физиологической основой психики является высшая нервная деятельность, процессы, протекающие в головном мозгу. В основе работы мозга лежит рефлекторный механизм. По представлениям отечественных ученых (И.П. Павлова, П.К. Анохина, Н.А. Бернштейна и др.), любой рефлекс – это цепь, состоящая из четырех звеньев.

Первое звено – внешнее или внутреннее раздражение, перерабатываемое органами чувств в нервный процесс, несущий в мозг тот или иной сигнал (информацию).

Второе звено – центральные мозговые процессы возбуждения и торможения и возникающие на основе их взаимодействия психические процессы (ощущение, восприятие, представление, мышление, эмоции), завершающиеся передачей «команд» к исполнительным органам.

Третье звено – реакция органов движения или внутренних органов на «команду», исходящую из мозга.

Четвертое звено – обратная связь, или обратная информация. Это сигналы от исполнительных органов в кору больших полушарий головного мозга, информирующие о ходе и результате исполнения действия. Если результат достигнут, действие прекращается, если нет, оно может продолжаться с соответствующими поправками или может быть заменено другим действием.

Рефлекс (как реакция организма на раздражитель) представляет собой «кольцевой» механизм получения мозгом информации, ее переработки, «приказа» к действию, его исполнения и получения моментальной обратной информации о результатах. Так, например, футболист, получив мяч, стремится направить его в ворота. Если мяч попадает в штангу и отскакивает от нее – это служит сигналом, на который следует новая «команда»: либо вновь попытаться отправить мяч в ворота, либо передать мяч другому игроку.

Существует два вида рефлексов – **безусловные** (врожденные) и **условные** (приобретенные в течение жизни). Они присущи и животным, и человеку. Вызывают их непосредственные воздействия различных раздражителей на органы чувств, которые были названы И.П. Павловым первыми сигналами действительности, а совокупность всех корковых зон, куда передаются сигналы от органов чувств, – **первой сигнальной системой** действительности. У человека под влиянием общественно-трудовой деятельности и общения в коре головного мозга возникла и развилась еще словесная, т.е. **вторая сигнальная система**. Поэтому рефлекторная работа мозга значительно усложнилась. С возникновением и развитием второй сигнальной системы развилось и человеческое мышление.

Концепция А.Н. Леонтьева – К.Э. Фабри

Эволюция психики – часть общего процесса эволюции жизни на Земле.

А.Н. Леонтьев выделяет в эволюционном развитии психики *три стадии*.

Стадия элементарной сенсорной психики (от лат. sensus – чувство, ощущение) характеризуется примитивными элементами чувствительности, не выходящими за пределы ощущений.

На *стадии перцептивной психики* (от лат. perception – восприятие) ощущения объединяются в образы, а внешняя среда воспринимается в виде образно-целостных предметов.

Стадия интеллекта характеризуется отражением межпредметных связей. Существенной для нее является способность решать задачи, требующие определенных мыслительных операций.

К.Э. Фабри сохраняет лишь две первые стадии, растворяя стадию интеллекта в стадии перцептивной психики ввиду сложности разделения «интеллектуальных» и «неинтеллектуальных» форм поведения высших млекопитающих. Затем он вводит разделение каждой стадии на два уровня – высший и низший, допуская возможность существования также и промежуточных уровней.

Таблица 4

**Периодизация эволюционного развития психики
(А.Н. Леонтьев – К.Э. Фабри)**

Стадии и уровень психического отражения	Виды живых существ, достигших этого уровня развития
<p align="center"><u>1. Стадия элементарной сенсорной психики</u></p> <p>А. Низший уровень. Примитивные элементы чувствительности. Развитая раздражимость</p> <p>Б. Высший уровень. Наличие ощущений. Способность к формированию элементарных условных рефлексов, жесткие врожденные программы поведения – инстинкты</p>	<p><i>А. Простейшие.</i> Многие низшие многоклеточные организмы, живущие в водной среде</p> <p><i>Б. Высшие</i> (кольчатые) черви, брюхоногие моллюски (улитки), некоторые другие <i>беспозвоночные</i>.</p>
<p align="center"><u>2. Стадия перцептивной психики</u></p> <p>А. Низкий уровень. Отражение внешней действительности в форме образов предметов. Интеграция, объединение воздействующих свойств в целостный образ вещи</p> <p>Б. Высший уровень. Элементарные формы мышления (решение задач). Высокоразвитые инстинктивные формы поведения. Способность к научению</p> <p>В. Наивысший уровень. Выделение в практической деятельности особой, ориентировочно-исследовательской, подготовительной фазы. Способность решать одну и ту же задачу разными методами. Перенос однажды найденного принципа решения задачи в новые условия. Создание и использование в деятельности примитивных орудий. Способность к познанию окружающей действительности независимо от наличных биологических потребностей</p>	<p><i>А. Рыбы</i> и другие <i>низшие позвоночные</i>, а также (отчасти) некоторые <i>высшие беспозвоночные</i> (членистоногие и головоногие моллюски). Насекомые.</p> <p><i>Б. Высшие позвоночные</i> (птицы и некоторые млекопитающие).</p> <p><i>В. Обезьяны</i>, некоторые другие <i>высшие позвоночные</i> (<i>собаки, дельфины</i>).</p>

Простейшим живым существам (одноклеточным, микроорганизмам) присуще такое свойство, как *раздражимость*. Оно выражается в изменении состояния организмов, в

реакциях притягивания или отталкивания в ответ на внешние воздействия. Эти элементарные виды врожденного поведения называют *тропизмами* (например, растение поворачивает соцветие по направлению к источнику света). С возникновением нервной системы у животных (кишечнополостных, насекомых) возникает и новый вид раздражимости – *чувствительность*, т.е. способность организмов реагировать на раздражения, не имеющие для них прямого биологического значения, но выполняющие сигнальную функцию, таким образом, позволяющие ориентироваться в окружающей среде (паук, например, начинает двигаться к «жертве», попавшей в паутину, реагируя на ее вибрацию; змея готовится к нападению, когда чувствует температуру тела жертвы, т.е. вибрация паутины, температура тела животного служат сигналами, указывающими направление движения для удовлетворения потребности в пище). Такое поведение называется *таксисом*. Это механическая ориентация организма по отношению к источнику раздражения.

Чувствительность – элементарная форма психического отражения.

Дальнейшие изменения психики связаны с развитием нервной системы и образом жизни живых существ, которые проявляются в инстинктах, т.е. новых, более сложных, но стандартных формах их поведения. Эти формы являются врожденными и передаются из поколения в поколение.

Инстинкт – совокупность сложных наследственно обусловленных реакций (актов поведения) организма в ответ на внешние или внутренние раздражители.

Основной механизм инстинктивных действий – безусловные (врожденные) рефлексy (сезонные перелеты птиц, запасание пищи на зиму и т.д.). Дальнейшее усложнение нервной организации животных, приводящее у позвоночных к развитию трубчатой нервной системы со спинным и головным мозгом, становится основой индивидуально приобретенных форм поведения. Такими формами являются *навыки* и *интеллектуальные действия* (*интеллектуальное поведение*).

Навыки представляют собой более пластичные формы поведения, т.е. их можно вырабатывать и устранять, видоизменять в зависимости от варьирующих условий деятельности. Большую роль здесь играет **импринтинг**, т.е. приобретенный опыт, занимающий промежуточное место между врожденными реакциями и научением. При импринтинге готовые с рождения формы поведения включаются в действие под влиянием внешнего стимула.

Навык – способность деятельности, сформированная путем повторения и доведенная до автоматизма.

Физиологическая основа навыков – условные рефлексy.

Условный рефлекс (временная связь) – индивидуальная реакция, приобретенная в течение жизни путем научения.

Именно путем научения вырабатываются навыки (дрессировка служебных собак, животных-«артистов» в цирке и др.).

Интеллектуальное поведение – это разумные действия с определенной степенью включения элементарного наглядно-образного мышления. Основой его служит постоянное совершенствование процессов высшей нервной деятельности, протекающих в головном мозгу и его высшем отделе – коре больших полушарий. Интеллектуальное поведение возникает и постоянно совершенствуется в силу того, что инстинкты и навыки оказываются недостаточными в условиях все усложняющегося образа жизни.

Интеллектуальное поведение у человека становится едва ли не основной формой сознательной деятельности.

Различия психики животных и человека

Важный аспект в понимании психики человека – сходство и отличие его от животных.

Как известно, до середины XVII в. считалось, что между животными и человеком нет ничего общего ни в физиологии, ни в поведении, ни в происхождении. В XVII-XVIII вв. была признана общность механики их тела; в XIX в., с возникновением теории Ч. Дарвина, начались исследования психики человека и животных, в частности, эмоций, реакций, мышления; в XX в. были проведены исследования различий темперамента, идентичности в коммуникациях, групповых формах поведения, механизмах научения у животных.

Сравнительный анализ психики животных и человека позволяет сделать выводы о роли врожденного и приобретенного в психике.

Все основные виды ощущений (зрение, слух, осязание, обоняние, вкус, чувствительность кожи) есть и у человека, и у животных. Но у человека по сравнению с животными познавательные процессы обладают особыми качествами человека. Например, восприятие – предметностью, осмысленностью, а память – произвольностью и опосредованностью. Эти качества приобретаются при жизни и развиваются благодаря обучению.

Важные различия обнаруживаются в мышлении человека и животных, которое у того и другого с рождения обладают потенциальными возможностями решения элементарных задач в наглядно-действенном плане. Но только человек может оперировать образами, и только ему присуще словесно-логическое мышление.

Эмоции свойственны и животным, и человеку, они носят во многом врожденный характер. Однако только человеку присущи нравственные чувства, которые воспитываются и изменяются под влиянием социальных условий.

Только у человека есть социальные духовные, творческие, эстетические потребности, потребность в самосовершенствовании, признании и др. Человек с присущими ему психологическими качествами и формами поведения представляется социально-природным существом, частично похожим, частично отличным от животных. С момента рождения влияние генов и среды тесно переплетаются, формируя своеобразие личности. Помимо того, что генотип оказывает влияние на формирование личности одновременно со средой, он также эту среду и формирует.

Таблица 5

Отличия человека от животных

<i>Животное</i>	<i>Человек</i>
Приспосабливается к среде	Способен приспособливать среду к себе
Действует, подчиняясь физиологическим потребностям	Может преобразовывать природу, следуя общественным потребностям
Не может изменить способ и среду существования	Способен распространять свое присутствие в новые для него области природы (подводная, подземная, космическая и др.)
Пользуется орудиями эпизодически	Создал огромную индустрию производства средств производства
Руководствуется инстинктами и непосредственным чувственным восприятием окружающего мира	Обладает сознанием, мышлением, разумом, воплощающимися в системе научного познания
Стремится к непосредственной полезности своих действий	Способен создавать нравственные и эстетические ценности, способен к творчеству
Обладает конкретной психикой	Может создавать высшие духовные ценности, определяющие цель и смысл его существования

Прежде всего, сходство психики человека и животных заключается в том, что им свойственны низшие формы психики – сенсорная и перцептивная. И животные, и люди ощущают свойства и качества действующих на органы чувств стимулов и воспринимают их. Животные, как и человек, имеют зрительные, слуховые, обонятельные, вкусовые и кожные ощущения.

Речь – главная черта, отличающая человека от других млекопитающих. Животные могут издавать звуки, но они не выстраивают их в грамотную, разборчивую и связную речь. Человек может с помощью языка информировать других людей о прошлом, настоящем и будущем, передавать им социальный опыт.

В истории человечества благодаря языку произошла перестройка отражательных возможностей: отражение мира в мозгу человека наиболее адекватно. Каждый отдельный человек благодаря языку пользуется опытом, выработанным в многовековой практике общества, он может получить знания о таких явлениях, с которыми он лично никогда не встречался. Кроме того, язык дает возможность человеку отдавать себе отчет в содержании большинства чувственных впечатлений.

Разница в «языке» животных и языке человека определяет различие и в мышлении. Это объясняется тем, что каждая отдельная психическая функция развивается во взаимодействии с другими функциями.

Многими экспериментами исследователей было показано, что высшим животным свойственно лишь практическое мышление. Только в процессе ориентировочного манипулирования обезьяна способна разрешить ту или иную ситуативную задачу (абстрактные способы мышления еще не наблюдал у обезьян ни один исследователь). Животное может действовать только в пределах наглядно воспринимаемой ситуации, оно не может выйти за ее пределы, абстрагироваться от нее и усвоить отвлеченный принцип.

Поведение человека характеризуется способностью абстрагироваться от данной конкретной ситуации и предвосхищать последствия, которые могут возникнуть в связи с этой ситуацией.

Таким образом, конкретное, практическое мышление животных подчиняет их непосредственному впечатлению от данной ситуации, способность человека к абстрактному мышлению устраняет его непосредственную зависимость от данной ситуации. Человек способен отражать не только непосредственные воздействия среды, но и те, которые его ожидают. Человек способен поступать соответственно познанной необходимости – сознательно.

Отличие человека от животного заключается также в его способности создавать и сохранять орудия. Животное создает орудие в конкретной ситуации. Вне конкретной ситуации животное никогда не выделит орудие как орудие, не сохраняет его впрок. Как только орудие сыграло свою роль в данной ситуации, оно тут же перестанет существовать как орудие. Кроме того, орудийная деятельность животных никогда не совершается коллективно (в лучшем случае – обезьяны, например, могут наблюдать деятельность своего собрата).

В отличие от животного, человек создает орудие по заранее продуманному плану, использует его по назначению и сохраняет его. Человек живет в мире относительно постоянных вещей. Человек пользуется орудием сообща с другими людьми, он заимствует опыт использования орудия у одних и передает его другим людям.

Следующая отличительная черта психической деятельности человека – передача общественного опыта. И животное, и человек имеют в своем арсенале известный опыт поколений в виде инстинктивных действий на определенного

типа раздражитель. И тот, и другой приобретают личный опыт во всевозможных ситуациях, которые предлагает им жизнь. Но только человек присваивает общественный опыт. Общественный опыт занимает доминирующее место в поведении отдельного человека. Психику человека в наибольшей мере развивает передаваемый ему общественный опыт. С момента рождения ребенок овладевает способами употребления орудий, способами общения. Психические функции человека качественно меняются благодаря овладению отдельным субъектом орудиями культурного развития человека. У человека развиваются высшие, собственно человеческие, функции (произвольная память, произвольное внимание, абстрактное мышление).

В развитии чувств, как и в развитии абстрактного мышления, заключен способ наиболее адекватного отражения действительности. Поэтому весьма существенным различием между животными и человеком является различие в чувствах. Конечно, и человек, и высшее животное не остаются безразличными к происходящему вокруг. Предметы и явления действительности могут вызвать у животных и у человека определенные виды отношения к тому, что воздействует – положительные или отрицательные эмоции. Однако только в человеке может быть заключена развитая способность сопереживать горю и радости другого человека.

Человеческая психика подготавливалась всем ходом эволюции материи. Анализ развития психики позволяет нам говорить о биологических предпосылках возникновения сознания. Безусловно, предок человека обладал способностью к предметно-действенному мышлению, мог образовывать множество ассоциаций. Предчеловек мог создавать элементарные орудия и использовать их в конкретной ситуации. Однако нельзя вывести сознание непосредственно из эволюции животных: человек – продукт общественных отношений.

Таблица 6

Отличия психики человека и психики животных

Параметры сравнения	Психика животных	Психика человека
1. Филогенез	Биологическая эволюция	Культурно-историческое развитие
2. Факторы психического развития в онтогенезе	Биологические	Социокультурные и социально-психологические
3. Форма активности	Инстинктивное и поисковое поведение	Целенаправленная и осознанная деятельность (индивидуальная или совместная)
4. Характер активности	Непосредственно связан биологическими потребностями организма и особенностями конкретной ситуации	Надситуативный и опосредованный социокультурным опытом
5. Регуляторы активности (поведения)	Инстинкты, безусловные и условные рефлексы	Знания, социальные нормы, традиции и ценности культуры, символические и знаковые системы
6. Характер саморегуляции	Преимущественно произвольный бессознательный	Произвольный: сознательный самоконтроль и воля

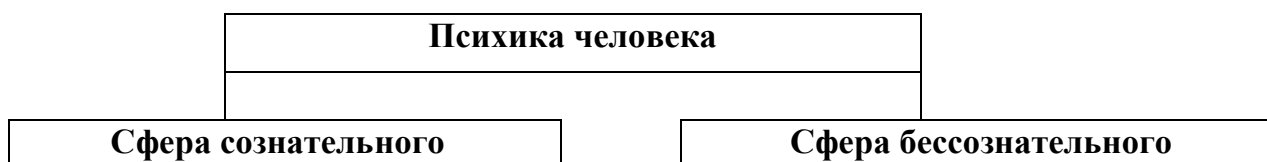
7. Информационный обмен со средой	Первая сигнальная система: информация о мире поступает в виде ощущений – сигналов, поступающих в мозг от органов чувств	Вторая сигнальная система: информация о мире поступает в языковой форме (сигналами выступают знаки языка)
8. Форма коммуникации между особями одного вида	Невербальная: экспрессивные движения, звуковые сигналы	Вербально-знаковая: язык, система знаков и значений
9. Уровни развития психических функций	Низшие / натуральные (генетически запрограммированные) психические функции	Высшие / опосредованные (культурно обусловленные) психические функции
10. Характер интеллектуальной / мыслительной деятельности	Зачатки наглядно-действенного и наглядно-образного мышления, способность к решению сложных (двухфазных) задач в конкретных проблемных ситуациях	Словесно-логическое (вербально опосредованное) понятийное мышление, способность к обобщению и абстрагированию

Итак, психика как отражение действительности в мозгу человека характеризуется разными уровнями. Высший уровень психики, свойственный человеку, образует сознание.

Сознание есть высшая интегрирующая форма психики, результат общественно-исторических условий формирования человека в трудовой деятельности, при постоянном общении (с помощью языка) с другими людьми.

Сознание и его психологические характеристики

Схема 2. Структура психики человека



Бессознательное отражение – это форма отражения объективной действительности, при котором субъект не осознает объект отражения, а отражаемая действительность представляется только в виде переживания.

Впервые идея о наличии бессознательного уровня психики была предложена Г. Лейбницем. В дальнейшем его взгляды нашли развитие в учении З. Фрейда, который предложил рассматривать бессознательное как основной источник поведения человека. В своих работах З. Фрейд указывает на то, что содержание бессознательного не доступно осознанию и не поддается контролю. В бессознательном находятся врожденные инстинкты, вытесненные воспоминания, переживания и социально неодобряемые желания.

Ю.Б. Гиппенрейтер выделяет несколько классов неосознаваемых психических процессов, которые участвуют в регуляции поведения и обеспечивают протекание деятельности человека. Ряд этих процессов относится к врожденным, а часть из них обусловлена внешними факторами и является приобретенными.

Первый класс – это *неосознаваемые механизмы сознательных действий*. В этот класс входят три подкласса:

1. *Неосознаваемые автоматизмы*. К первичным автоматизмам относятся такие поведенческие акты, которые никогда не осознавались человеком и являются

врожденными (глотание, сосание, моргание) или сформировались в первый год жизни – ходьба. Автоматизмы, которые прошли инстанцию сознания, а затем стали протекать без сознательного контроля, получили название автоматизированных действий, или навыков. Спектр автоматизированных действий очень широк и во многом определяется индивидуальным опытом человека. Сюда относятся общеучебные, профессиональные, спортивные и другие навыки.

2. *Неосознаваемые установки.* Учение о неосознаваемых установках принадлежит Д.Н. Узнадзе. *Неосознаваемая установка* – это готовность субъекта действовать в определенном направлении или определенным образом. Неосознаваемые установки делятся на *моторные, умственные и перцептивные*. Моторная установка заключается в неконтролируемой сознанием подготовке к определенному действию – захвату предмета, прыжку и др. Умственная установка отвечает за готовность решать интеллектуальные задачи привычным, хорошо известным человеку способом. Перцептивная установка готовит человека воспринимать или выделять что-то из объективной реальности – услышать, увидеть или почувствовать.

3. *Неосознаваемое сопровождение сознательных действий.* Выполнение сознательных действий сопровождается рядом двигательных актов, которые не осознаются и не контролируются человеком. К таким действиям относится накручивание волос на палец при решении интеллектуальной задачи, покусывание карандаша, покачивание головой в такт музыке и многое другое.

Второй класс неосознаваемых психических процессов называется «*неосознаваемые побудители сознательных действий*». К этому классу явлений относятся причины поступков или поведения человека, которые им не осознаются. Совершив действие, человек может пояснить причины, его побудившие. Такое объяснение может быть аргументированным и логичным, однако не будет соответствовать истине. В качестве источников могут выступать внушения, вытесненные желания, сексуальные влечения.

Третий класс – это «*надсознательные*» процессы. Особенность этих процессов заключается в том, что им предшествует интенсивная и достаточно длительная сознательная попытка решить актуальную задачу, чаще всего, интеллектуального характера. Через определенный промежуток времени происходит внезапное озарение – задача находит свое решение. Это решение является неким интегральным продуктом творческих процессов, которые протекали в бессознательном. Путь решения задачи, последовательность решения, субъектом не осознается. Особенность этих процессов заключается в том, что человек не может предсказать конечный продукт интеллектуальной деятельности и момент, когда это решения «придет».

Таким образом, бессознательное образует низший уровень психики.

В бессознательном, в отличие от сознания, невозможен целенаправленный контроль человеком тех действий, которые он совершает, невозможна и оценка их результата.

В область бессознательного входят психические явления, возникающие во сне (сновидения); ответные реакции, которые вызываются неосязаемыми, но реально воздействующими раздражителями («субсенсорные» или «субцептивные» реакции); движения, бывшие в прошлом сознательными, но благодаря повторению автоматизировавшиеся и поэтому более неосознаваемые; некоторые побуждения к деятельности, в которых отсутствует сознание цели, и др. К бессознательным явлениям относятся и некоторые патологические явления, возникающие в психике больного человека: бред, галлюцинации и т.д.

Бессознательное – это не противоположность сознанию. Это столь же специфически человеческое психическое проявление, как и сознание, оно детерминировано

общественными условиями существования человека, выступая как частичное, недостаточно адекватное отражение мира в мозгу человека.

Сознание – это свойственная только человеку высшая форма психического отражения объективной действительности, детерминированная и опосредованная общественно-историческим опытом.

На возникновение и развитие сознания повлияла совместная трудовая деятельность при постоянном общении (с помощью языка) с другими людьми.

Структура сознания

В структуру сознания входят следующие характеристики: *совокупность знаний об окружающем мире, рефлексивная способность, обеспечение целенаправленной деятельности, отношение к действительности и самому себе, способность к коммуникации.*

1. Совокупность знаний об окружающем мире – это важнейшие познавательные процессы, с помощью которых человек постоянно обогащает свои знания (ощущения, восприятия, память, воображение и мышление).

С помощью ощущений и восприятий при непосредственном отражении воздействующих на мозг раздражителей в сознании складывается чувственная картина мира, каким он представляется человеку в данный момент. Память позволяет возобновить в сознании образы прошлого, воображение – строить образные модели того, что является объектом потребностей, но отсутствует в настоящее время. Мышление обеспечивает решение задач путем использования обобщенных знаний. Нарушение, расстройство, не говоря уже о полном распаде любого из указанных познавательных процессов, неизбежно становится расстройством сознания.

2. Вторая характеристика сознания – его рефлексивная способность, т.е. готовность к познанию других психических явлений и самого себя, закрепленное в нем отчетливое различие субъекта и объекта, т.е. того, что принадлежит «Я» человека и его «не-Я». Человек, впервые в истории органического мира выделившийся из него и противопоставивший себя окружающему, продолжает сохранять в своем сознании это противопоставление и различие. Он единственный среди живых существ способен к *самопознанию*, т.е. может обратить психическую деятельность на исследование самого себя. Человек производит сознательную самооценку своих поступков и себя самого в целом. Отделение «Я» от «не-Я» – путь, который проходит каждый человек в детстве, осуществляется в процессе формирования самосознания.

3. Третья характеристика сознания – обеспечение целенаправленной деятельности человека. При формировании целей деятельности складываются и взвешиваются ее мотивы, принимаются волевые решения, учитывается ход выполнения действий, вносятся необходимые коррективы. Всякое нарушение в осуществлении целенаправленной деятельности (в результате болезни или по каким-то иным причинам) рассматривается, прежде всего, как нарушение сознания.

4. Четвертая характеристика сознания – включение в его состав определенного отношения. В сознание человека неизбежно входит мир чувств, представлены эмоциональные оценки межличностных отношений.

Обязательным условием формирования и проявления всех указанных выше специфических качеств сознания является владение языком. В процессе речевой деятельности происходит накопление знаний, обогащение человека опытом, выработанным до него человечеством, передаваемым ему с помощью языка.

Язык – особая объективная система, в которой запечатлен общественно-исторический опыт или общественное сознание. Будучи усвоен конкретным человеком, язык в известном смысле становится его реальным сознанием. В языке фиксировались и

накапливались знания об окружающей действительности. Речь – главное приобретение человечества. Возникновение устной и письменной речи определило специфику развития мышления.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое психика? Каковы отличия психики от других явлений, существующих в мире?
2. В чем различие интеллектуальных форм поведения высших животных и человека?
3. Можно ли закономерности психики, выявленные на животных, переносить на психику человека?
4. Каковы характерные особенности сознания человека?
5. Какова роль деятельности в развитии человека?
6. Какие компоненты входят в структуру сознания?

Познавательные процессы: ощущение, восприятие, память, воображение, мышление и речь

1. **Ощущение** – простейший психический процесс, состоящий в отражении отдельных свойств предметов и явлений материального мира, а также внутренних состояний организма при непосредственном воздействии раздражителей на соответствующие рецепторы.

Не всякое раздражение вызывает ощущение. Например, человек не видит света далеких звезд, не ощущает прикосновения пылинок на коже и т.п. То есть, чтобы возникло раздражение, ощущение должно достигнуть определенной величины. Слишком слабые раздражители не вызывают ощущений.

Чувствительность – это способность к распознаванию величины и качества раздражителя.

Адаптация – изменение чувствительности анализаторов в результате их приспособления к действующим раздражителям.

Сенсибилизация – повышение чувствительности в результате взаимодействия анализаторов или упражнения.

Синестезия – возникновение при раздражении одного анализатора ощущения, характерного для другого анализатора.

Ощущение возникает как реакция нервной системы на раздражитель и имеет рефлекторный характер. Ощущения возникают при условии выполнения каждым из трех отделов анализатора своих функций.

Выделяют три основных класса ощущений: *экстероцептивные* (рецепторы находятся на поверхности тела); *интероцептивные* (на внутренних органах); *проприоцептивные* (в мышцах, суставах).

Основные свойства ощущений: *качество, интенсивность, длительность, пространственная локализация.*

Качество – вид ощущений и их специфические особенности (например, слуховые ощущения отличаются высотой тона, тембром, громкостью; зрительные – цветовым тоном, насыщенностью, яркостью).

Интенсивность – количественная характеристика, которая зависит от силы раздражителя (например, при коронавирусной инфекции у многих людей интенсивность воспринимаемых запахов и вкусов может быть снижена).

Длительность – временная характеристика, определяемая функциональным состоянием органов чувств, временем действия раздражителя и функциональным состоянием рецептора (при воздействии раздражителя на органы чувств ощущения возникают не сразу, а спустя некоторое время. Так, например, вкусовые ощущения возникают через 50 мс, тактильные – 130 мс, а болевые – 370 мс).

Пространственная локализация – информация о локализации раздражителя в пространстве (в некоторых случаях ощущения соотносятся с той частью тела, на которую воздействует раздражитель, например, вкусовые ощущения).

Уровень развития ощущений у различных людей неодинаков, что объясняется генетическими особенностями человека. Развитие ощущений достигается путем тренировок.

2. **Восприятие** – целостное отражение предметов, ситуаций и событий, возникающее при непосредственном воздействии физических раздражителей на рецепторные поверхности.

В основе восприятия лежат внутрианализаторные и межанализаторные связи, обеспечивающие наилучшие условия видения раздражителей и учет взаимодействия свойств предмета как сложного целого.

Так, например, при слове «апельсин» вы можете представить его форму и цвет, это работа зрительного анализатора, аромат – обонятельного, шершавую поверхность – осязательного, кисло-сладкий вкус – вкусового.

В качестве основных свойств восприятия выделяют предметность, целостность, структурность, константность, осмысленность.

Основой классификации восприятия являются формы существования материи: пространство, время, движение.

Зависимость восприятия от содержания психической жизни человека, от особенностей его личности называют *анперцепцией*.

Типы индивидуального различия восприятия людей: синтетический и аналитический, объяснительный и описательный, объективный и субъективный.

Наиболее известными расстройствами восприятия являются *иллюзии* (искаженное восприятие реально существующего объекта) и *галлюцинации* (мнимое восприятие).

Наблюдательность, как и восприятие в целом, не является врожденной характеристикой. В процессе обучения ребенка развитие восприятия проходит несколько этапов: становление адекватного образа предмета в процессе манипуляции этим предметом; знакомство с пространственными свойствами предметов при помощи движений рук и глаз; развитие способности различать, сопоставлять, сравнивать свойства воспринимаемых объектов без каких-либо действий или движений.

3. **Внимание** – это процесс бессознательного или сознательного отбора одной информации, поступающей через органы чувств, и игнорирования другой. Избирательно направленный характер психической деятельности человека составляет сущность внимания.

Внимание обладает пятью основными свойствами: *устойчивостью, сосредоточенностью, переключаемостью, распределением и объемом*.

Устойчивость внимания проявляется в способности в течение длительного времени сосредотачиваться на одном и том же объекте, предмете деятельности. Она сохраняется в активной практической деятельности с предметами, в умственной деятельности. Показателем устойчивости внимания является высокая продуктивность деятельности в течение относительно длительного времени. К факторам, способствующим устойчивости внимания, относятся: индивидуально-физиологические особенности человека (свойства нервной системы, общее состояние организма); мотивация деятельности (наличие или отсутствие интереса к предмету деятельности, его значимость для личности); новая деятельность или увеличение сложности объекта (сложные объекты вызывают активную мыслительную деятельность, с чем связано повышение сосредоточения); положительные эмоции, чувство удовлетворения от деятельности. Слабая нервная система, болезнь,

усталость, отсутствие интереса, наличие отвлекающих моментов ослабляют устойчивость внимания.

Концентрация внимания – степень его сосредоточенности на объекте. Она является следствием возбуждения в доминантном очаге при одновременном торможении остальных зон коры головного мозга. Концентрация (сосредоточение) внимания на одних объектах предполагает отвлечение от других и всего постороннего.

Сосредоточение – необходимое условие осмысления и запечатления поступающей в мозг информации. Человек может быть сосредоточенным, увлекшись интересным делом, чтением книги, и не замечать посторонние шумы, передвижения и т.д. Так, например, рассеянность ученых является обратной стороной собранности, сосредоточенности на основном предмете их интересов.

Переключаемость внимания определяется скоростью перехода от одного вида деятельности к другому. Перевод внимания с одного объекта на другой может быть как произвольным, так и непроизвольным. Если переключаемость имеет непроизвольный характер, то это свидетельствует о неустойчивости внимания и стремлении организма к отдыху. С переключаемостью внимания связаны два процесса: включение и отвлечение внимания. Сознательное переключение внимания с одного объекта на другой, с одной деятельности на другую в связи с постановкой новой задачи сопровождается нервным напряжением, которое выражается в волевом усилии.

Легкость и успешность переключения внимания зависит от:

- отношения между предшествующей и последующей деятельностью;
- завершенности предшествующей деятельности либо ее незавершенности;
- отношения субъекта к той или иной деятельности (чем интереснее деятельность, тем легче на нее переключиться, и наоборот);
- индивидуальных особенностей субъекта (типа нервной системы, индивидуального опыта);
- значимости цели деятельности для человека, ее ясности, четкости.

Переключаемость внимания относится к числу хорошо тренируемых качеств.

Распределение внимания – способность человека удерживать в центре внимания определенное число разнородных объектов одновременно. Примерами хорошего распределения внимания являются: феномен Юлия Цезаря, который одновременно мог выполнять семь не связанных между собой дел; некоторые шахматисты могут вести одновременно с неослабевающим вниманием несколько партий.

По направленности внимание может быть: *внешнее* (направлено на внешний, предметный мир) и *внутреннее* (направлено на внутренний мир человека).

В зависимости от наличия или отсутствия волевых усилий, необходимых для поддержания внимания, выделяют *непроизвольное, произвольное (преднамеренное) и послепроизвольное* внимание.

Непроизвольное внимание возникает стихийно, для его появления не требуется волевых усилий. Основная его функция – сориентироваться в окружающей среде, выделить те объекты, которые в данный момент имеют жизненный смысл. На возникновение непроизвольного внимания оказывают влияние объективные и субъективные факторы. К объективным факторам относятся: особенности предметов и явлений – их интенсивность (громкий звук, вспышка света), новизна (новый человек в знакомой компании), динамичность (движущийся объект на фоне неподвижных), контрастность (высокая девушка – невысокий юноша). Субъективный фактор проявляется в избирательном отношении человека к окружающему – доминирующая мотивация (голодный человек обращает внимание на места общедоступного питания), отношение к

объекту познания или деятельности (профессионал у книжного лотка в первую очередь обращает внимание на книги по своей специальности).

Источники произвольного внимания определяются субъективными факторами. *Произвольное (преднамеренное)* внимание направлено на достижение заранее поставленной и запланированной цели. Основной его функцией является активное регулирование протекания психических процессов. Произвольное внимание отличается следующими особенностями: целенаправленностью, организованным характером деятельности, устойчивостью. Оно возникает в том случае, когда перед человеком встает задача, решение которой требует определенных волевых усилий. Это может быть связано с интересами человека, побуждающими его к занятию данным видом деятельности, либо осознание долга, обязанности.

Послепроизвольное внимание возникает на основе произвольного и проявляется в сосредоточении на объекте ввиду особого личностного интереса. Оно совмещает в себе некоторые особенности произвольного внимания (осознание цели) и ряд черт непроизвольного внимания (не нужно волевых усилий для его поддержания). Например, студент пишет реферат и сначала для включения в данный вид деятельности ему необходимо произвольное внимание, однако, найдя нужный материал, продолжая работу с интересом, он переходит на новый уровень непроизвольного внимания, которое без волевых усилий позволяет ему завершить начатое.

По форме проявления внимание бывает групповым и индивидуальным.

Исходя из способности сохранения внимания к одному и тому же объекту, предмету деятельности внимание может быть устойчивым и неустойчивым.

Переключение внимания с одного объекта на другой может происходить или легко, или достаточно трудно.

Основными функциями внимания являются: организация отбора поступающей информации, обеспечение направленности и избирательности познавательных процессов (точности и детализации восприятия, прочности и избирательности памяти, направленности и продуктивности мышления), управление в системе межличностных отношений.

В развитии внимания можно выделить два основных этапа:

- 1) этап дошкольного развития, главной его особенностью является преобладание внимания, вызванного факторами внешней среды;
- 2) этап школьного развития, где внимание опосредовано внутренними установками ребенка.

Внимание – важная умственная привычка, каждый человек имеет возможность развить известную степень внимательности. Формирование умения управлять своим вниманием связано с развитием таких качеств личности, как организованность, дисциплинированность, выдержка, настойчивость и самообладание, внимательность к людям.

4. Память – процессы организации и сохранения прошлого опыта, делающие возможным его повторное использование в деятельности или возвращение в сферу сознания.

Память есть у всех живых существ. У животных существует два ее вида: генетическая память хранится в генотипе, передается и воспроизводится по наследству, и механическая память, основанная на повторении, без осмысливания действий или материала.

Человека от всех остальных живых существ отличает речь – основной инструмент запоминания. Человек обладает произвольной, логической, опосредованной памятью. Память лежит в основе любого психического явления. Без ее включения в акт познания

ощущение и восприятие будут переживаться как впервые появившиеся, что затруднит ориентировку человека в мире и самом себе. Его познание станет невозможным. С.Л. Рубинштейн сказал: «Без памяти мы были бы существами на мгновение. Наше прошлое было бы мертво для нашего будущего, а настоящее ... безвозвратно исчезало бы в прошлом».

Память имеет свойства: *объем, быстроту запоминания, готовность к воспроизведению, точность воспроизведения, длительность сохранения.*

Объем памяти – важнейшее интегральное ее свойство, показывающее возможности запоминания и сохранения информации.

Быстрота запоминания определяется скоростью произвольного запоминания.

Готовность к воспроизведению характеризует способность человека использовать в практической деятельности имеющуюся у него информацию.

Точность воспроизведения отражает возможность человека точно сохранять, а самое главное – точно воспроизводить запечатленную в памяти информацию.

Длительность сохранения говорит о способности человека удерживать определенное время необходимую информацию.

Деятельность, направленная на запоминание и воспроизведение удержанного материала, называется **мнемической**.

Классификация видов памяти:

– по характеру психической активности память подразделяется на *двигательную (моторную), эмоциональную, образную и словесно-логическую*.

Двигательная память – это способность к запоминанию, сохранению и воспроизведению различных движений. Она является основой для формирования различных практических и трудовых навыков (ходьба, письмо). В эмоциональной памяти запечатлены пережитые нами чувства и эмоциональные состояния в форме представлений. Как правило, то, что вызывает у человека эмоциональные переживания, запоминается им без особого труда и на длительный срок. Данный вид памяти играет важную роль в мотивации человека. Образная память обеспечивает возможность сохранять и использовать образы восприятия. Специфичность запечатленных образов зависит от особенностей восприятия человека, от работы системы анализаторов. Словесно-логический вид памяти выражается в запоминании и воспроизведении наших мыслей.

– По характеру целей деятельности или критерию произвольности различают *непроизвольную и произвольную* память.

Если запоминание и воспроизведение осуществляются автоматически, без волевых усилий человека и контроля сознания, то это проявление непроизвольной памяти. И напротив, запоминание и воспроизведение, сопровождаемые напряжением воли, характеризуют произвольную память.

– По критерию длительности сохранения материала память подразделяют на *кратковременную, долговременную и оперативную*.

Кратковременной памяти свойственно очень краткое сохранение воспринимаемой информации. Этот вид запоминания наблюдается после однократного или очень краткого восприятия. Оперативная память обеспечивает запоминание и воспроизведение информации, необходимой для осуществления человеком конкретной операции в текущей деятельности. После решения поставленной задачи информация может исчезнуть из оперативной памяти. Например, материал, который пытается выучить студент перед экзаменом в четко заданные временные рамки, после сдачи экзамена полностью забывается. Этот вид памяти является переходным от кратковременной к долговременной памяти. Долговременная память хранит все знания человека, его опыт. Чем чаще воспроизводится информация, тем прочнее она закрепляется в памяти.

– По характеру приобретения информации память делят на *генетическую* и *прижизненную*.

В генетической памяти хранится видовая информация, в прижизненной – индивидуальный опыт человека.

– По способу запоминания различают *механическую* и *смысловую* память.

Механическим называется такой вид запоминания, который осуществляется только путем повторения, без установления ассоциативных и смысловых связей. Смысловая память опирается на установление и запоминание смысловых связей.

Основные процессы памяти:

– *запоминание* (процесс памяти, в результате которого происходит закрепление нового путем связывания его с ранее полученными знаниями);

– *забывание* (процесс, характеризующийся постепенным уменьшением возможности воспроизведения того, что только сейчас или ранее запомнилось); *сохранение* (удержание в памяти некоторых сведений);

– *узнавание* (опознание воспринимаемого объекта, который уже известен по прошлому опыту);

– *воспроизведение* (вид памяти, предполагающий восстановление и реконструкцию прошлого опыта и построение соответствующих ему представлений).

Индивидуальные различия касаются силы памяти, скорости запоминания и воспроизведения, прочности сохранения и точности воспроизведения.

Память – жизненно важная основополагающая способность человека, своеобразный инструмент, благодаря которому накапливается и используется жизненный опыт.

5. Мышление – познавательный процесс отражения существенных связей и отношений предметов и явлений объективного мира.

Процесс мышления характеризуется следующими особенностями: имеет опосредованный характер; опирается на имеющиеся знания; исходит из живого созерцания, но не сводится к нему; отражает связи и отношения между предметами в словесной форме; связан с практической деятельностью.

Мышление развивается от конкретных образов к совершенным понятиям, обозначенным словом.

Логическими формами мышления являются: *понятия, суждения, умозаключения*.

Понятие обозначается словом и отражает общие свойства предметов, отличающие их от других. Понятие выступает и как форма мышления, и как особое мыслительное действие. Понятия могут быть общими (город) и единичными (Казань), конкретными (Земля) и абстрактными (Вселенная), эмпирическими (опыт) и теоретическими (история).

Содержание понятий раскрывается в суждениях, которые выражаются в словесной форме – устной или письменной, вслух или про себя.

Суждение – наименьшая единица результата логического мышления. Оно раскрывает содержание понятий. Суждения могут быть общими (все металлы проводят электричество), частными (некоторые студенты умеют играть в шахматы), единичными (Казань – столица Татарстана).

Умозаключение – вывод нового суждения (заключения) из одного или нескольких исходных суждений (посылок). С помощью индуктивного метода, когда суждения выводятся от частного к общему, дедуктивного – наоборот (от общего к частному), по аналогии – вывод делается на основании частичного сходства между явлениями и др.

В психологии принята следующая, несколько условная классификация видов мышления по таким различным основаниям как:

– онтогенетический уровень развития: *наглядно-действенное* – опирается на непосредственное восприятие предметов в процессе действий с ними; *наглядно-образное* –

характеризуется опорой на представления и образы; *словесно-логическое* – осуществляется при помощи логических операций с понятиями; *абстрактное* – основано на выявлении существенных свойств и связей предмета и отвлечении от других, несущественных;

– характер решаемых задач: *теоретическое* мышление, основанное на теоретических рассуждениях и умозаключениях; *практическое* мышление, основанное на суждениях и умозаключениях, связанных с решением практических задач;

– степень развернутости: *дискурсивное* мышление, опосредованное логикой рассуждений, а не восприятия; *интуитивное* мышление на основе непосредственных чувственных восприятий и непосредственного отражения воздействий предметов и явлений объективного мира;

– степень новизны и оригинальности: *репродуктивное* (воспроизводящее) – мышление на основе образов и представлений, почерпнутых из каких-то определенных источников, *продуктивное* (творческое) на основе творческого воображения.

К операциям мышления относятся: *анализ, синтез, сравнение, абстрагирование, обобщение, конкретизация.*

Анализ – расчленение сложного объекта на составляющие его части.

Синтез позволяет в едином аналитико-синтетическом процессе мышления переходить от частей к целому.

Сравнение – сопоставление предметов и явлений, их свойств и отношений друг с другом и выявление общности или различия между ними.

Абстрагирование – мыслительная операция, основанная на отвлечении несущественных признаков предметов, явлений и выделении в них основного, главного.

Обобщение – объединение многих предметов или явлений по какому-то общему признаку.

Конкретизация – движение мысли от общего к частному.

Основные индивидуальные особенности мышления: *самостоятельность, гибкость, критичность, быстрота мысли.*

Самостоятельность мышления – умение выдвигать новые задачи и находить пути их решения, не прибегая к помощи других людей.

Гибкость мышления – умение рассматривать сложившуюся ситуацию в ее развитии, разбивая ее на составляющие, обобщая, прогнозируя возможные исходы.

Критичность мышления – умение человека оценивать свои и чужие мысли, тщательно и всесторонне проверять все выдвигаемые положения и выводы.

Быстрота мышления – умение быстро оценивать ситуацию, быстро обдумывать и принимать решения, легко переключаться на решение разных задач.

Речь является инструментом мышления, это язык в действии. Речь – это основа общения. В значении слова заключено единство речи и мышления.

Речь и мышление не являются тождественными процессами, не сливаются между собой, хотя оба эти процесса неотделимы друг от друга. Мышление и речь имеют разные генетические корни. Первоначально они развивались отдельно. Исходной функцией речи была коммуникация, а сама речь как средство общения возникла из-за необходимости организовать совместную деятельность людей. В свою очередь, есть виды мышления, которые не связаны с речью, например, наглядно-действенное, или практическое, мышление животных. Но дальнейшее развитие мышления и речи осуществлялось в тесной взаимосвязи, которая на разных этапах выступала в различных формах.

В филогенезе развитие речи происходило в несколько этапов.

На ранних его ступенях, когда мышление людей протекало в форме практической интеллектуальной деятельности по отношению к предметам, способным удовлетворить их потребности, речь закрепляла знания об этих предметах, выражая их в виде наименований.

Поэтому на данном этапе развития речь всегда была включена в практическую деятельность. Такая речь называется *симпрактической*. С усложнением языка мышление освобождается от своей непосредственной слитности с действием и приобретает характер внутренней, идеальной деятельности. Такой вид речи получил название *внутренней*. Следующим этапом развития речи явилось создание письменности.

В онтогенезе речь формируется в процессе ее *интериоризации*. Развитие речи у ребенка проходит несколько этапов:

- период, предшествующий словесной речи (до конца первого года жизни);
- период первоначального овладения языком и формирования расчлененной звуковой речи (к двухлетнему возрасту словарь детей нередко насчитывает до 100 слов; в возрасте от полутора до двух с половиной лет при нормальном темпе развития происходит важный сдвиг в речевых проявлениях – они начинают использовать соединение слов, появляются предложения, состоящие из двух слов, грамматически еще не оформленные);
- период развития языка ребенка в процессе речевой практики и обобщения языковых фактов (от трех до шести лет);
- владение ребенком письменной речью и систематическое обучение языку в школе.

Вместе с расширением сферы общения ребенок развивает свою способность использовать речь для установления и поддержания социальных отношений, т.е. развивается прагматический аспект его языка. Чрезвычайно важно то, чтоб дети научились читать, понимать, а позднее – и давать речевые описания, воссоздающие события. Это становится основой для их приобщения к широкому кругу знаний, представленных в книгах, т.е. по сути – ко всей человеческой культуре.

6. Воображение – психический процесс, заключающийся в создании новых образов путем переработки материала восприятий и представлений, полученных в предшествующем опыте.

Фантазия – важное условие нормального развития личности ребенка и усвоение им общественного опыта.

Основные виды воображения: *активное* (связано с произвольной деятельностью, когда новые образы или идеи возникают в результате специального намерения создать что-то конкретное); *пассивное* (образы возникают спонтанно, помимо воли и желания человека); *репродуктивное* (создание образа на основе словесного описания или условного изображения воссоздаваемого объекта); *творческое* (процесс создания новых образов, продуктов творческого труда, оригинальных идей).

Творческое воображение протекает как *анализ* (разложение на составные части) и *синтез* (соединение) накопленных человеком знаний. Выделяют несколько приемов преобразования представлений в воображении: *аналогия, преувеличение-преуменьшение, акцентирование, типизация* и др.

В жизни человека воображение выполняет ряд специфических функций:

- 1) представление действительности в образах, что дает возможность пользоваться ими при решении задач (связано с мышлением и органически включено в него, т.к. формирует внутренний план действий, т.е. способность выполнять в уме операции с манипуляцией образами);
- 2) регулирование эмоциональных состояний человека;
- 3) произвольная регуляция познавательных процессов, в частности, восприятия, внимания, памяти (с помощью искусственно вызываемых образов человек может обращать внимание на нужные события);
- 4) планирование и программирование деятельности, преобразовании опыта для построения образов будущего;
- 5) реализация творческого процесса.

Вопросы для самоконтроля

1. Какую роль играют ощущения в жизни человека?
2. Какие факторы оказывают влияние на развитие ощущений?
3. В чем проявляются индивидуальные различия в восприятии?
4. В чем заключается взаимосвязь ощущения и восприятия?
5. Какие вы знаете виды внимания? Опишите их.
6. Какое свойство внимания участвует в обеспечении длительной интенсивной деятельности?
7. Какое свойство внимания при выполнении одновременно нескольких дел способствует их продуктивности?
8. Может ли одновременно проявляться несколько свойств внимания?
9. Какие вы знаете виды памяти? Опишите их.
10. Можно ли тренировать память? Какие существуют мнемические приемы и способы?
11. Какие вы знаете типы мышления? Охарактеризуйте их.
12. В чем выражается взаимосвязь мышления и речи?
13. Какова роль внутренней речи в регуляции поведения человека?
14. Что такое воображение? Какие функции оно выполняет?
15. Как связан процесс воображения с другими познавательными процессами?

ТЕМА 4. МЕТОДЫ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ

Любая наука развивается динамично и прогрессивно, если она располагает, с одной стороны, теоретическими идеями, которые выдвигают ученые, а с другой – достаточно объективными, точными и надежными методами, позволяющими проверять эти идеи.

На протяжении длительного периода, вплоть до начала XX века, психология определялась как наука о душевных явлениях и законах душевной жизни, составляющих субъективный мир человека (чувства, представления, мысли, желания). Ученые использовали субъективный метод, который заключался в описании явлений сознания в процессе самонаблюдения и получил название «интроспекция».

Интроспекция (от лат. *introspecto* – смотрю внутрь) – это особый способ самонаблюдения, наблюдения собственного сознания, восприятия своих переживаний.

Метод интроспекции, начиная с трудов Р. Декарта и Дж. Локка (XVII в.) и до В. Вундта (конец XIX в. – начало XX в.), был основным методом получения психологического знания, потому что существовало мнение, что сознание человека должно изучаться иначе, чем внешний мир. Создатели структурной психологии В. Вундт и Э. Титченер основной задачей полагали изучение «непосредственного опыта» человека. Понимая ограниченность метода интроспекции, Вундт впервые использовал приемы экспериментального исследования при организации целенаправленного самонаблюдения, для чего предпринимал специальные тренировки испытуемых: у них вырабатывался навык самоотчета о том, что они непосредственно осознают в момент предъявления раздражителя.

Кризис в психологии сознания был вызван результатами исследований в области невропатологии и психиатрии: Ж. Шарко и З. Фрейд доказали, что у человека, кроме сознательных, существуют неосознаваемые психические явления.

Под влиянием идей Ч. Дарвина и И.П. Павлова французский психолог А. Пьерон (начало XX в.) разрабатывает объективную психологию и выдвигает тезис о том, что живые существа имеют два фундаментальных свойства: способность ощущать и способность действовать. Он выразил мысль о необходимости рассматривать психику в единстве с наблюдаемой извне активностью живых существ. Одной из основных задач психологической науки стала разработка объективных методов исследования.

В современной психологии методы исследования условно делят на объективные, описательные и методы психологической помощи (табл. 7). В процессе реализации исследовательских программ используется сочетание различных методов.

Таблица 7

Методы исследования в психологии

Объективные методы	Описательные методы	Методы психологической помощи
<ul style="list-style-type: none"> • Наблюдение • Эксперимент • Тестирование • Методы опроса (анкета, беседа-интервью) • Контент-анализ 	<ul style="list-style-type: none"> • Самонаблюдение • Эмпатическое слушание • Идентификация • Диалоговая беседа • Биографический метод • Интуиция 	<ul style="list-style-type: none"> • Индивидуальные • Групповые • Семейные

Ученые, разрабатывая методы психологического исследования, стремятся, чтобы с их помощью можно было получить объективный и достоверный материал, свободный от искажений, субъективного толкования и необоснованных выводов.

Объективные методы, или методы, позволяющие получать результаты, которые не зависят (или зависят в малой степени) от личности исследователя. К ним относят: *наблюдение, эксперимент, тестирование, методы опроса.*

1. Внешнее **наблюдение** – это подчиненное исследовательской программе целенаправленное и систематическое восприятие поведения объекта (ов) с целью его последующего анализа и объяснения.

В таблице 8 представлены виды наблюдения, которые необходимо учитывать при планировании его программы.

Таблица 8

Виды наблюдения и их характеристики

Вид наблюдения	Характеристики
По контакту	Непосредственное (экспериментатор исследует сам) Опосредованное (используются готовые материалы)
По условиям деятельности	Полевое (естественные условия) Лабораторное (эксперимент)
По характеру взаимодействия с объектом	Открытое или скрытое Включенное или невключенное
По времени	Долговременное Кратковременное
По фиксации результатов	Констатирующее Оценивающее

Рассмотрим пример, на котором продемонстрируем некоторые виды наблюдения.

Исследователями было проведено скрытое наблюдение, где измерялось расстояние между людьми в процессе общения. В центре комнаты стоял мужчина среднего роста. К нему подходили разные люди и спрашивали о чем-либо, при этом мужчины более высокого роста останавливались ближе, чем мужчины меньшего роста. У женщин, подходящих к наблюдаемому, была обратная тенденция: высокие женщины предпочитали держать большую дистанцию.

Итак, в данном случае характеристика наблюдения следующая: по контакту – непосредственное (экспериментатор исследует), по условиям деятельности – лабораторное (созданы экспериментальные условия), по характеру взаимодействия с объектом – скрытое

(люди, подходившие к мужчине, не знали, что за ними наблюдают) и невключенное (сам экспериментатор не участвовал в процессе), по времени – кратковременное (небольшой промежуток времени), по фиксации результатов - констатирующее (фиксировалось расстояние между двумя малознакомыми собеседниками).

2. Эксперимент – метод получения информации о количественном и качественном изменении показателей деятельности и поведения наблюдаемого объекта или наблюдаемых объектов в результате воздействия на него (них) контролируемых исследователем факторов.

В качестве объекта исследования в психологии может выступать животное и группы животных, человек и группы людей. Эксперимент основан на манипуляции независимыми переменными, влияющими на зависимую переменную. Независимая переменная – это условие, которое изменяет экспериментатор (например, количество людей на космической станции), а зависимая переменная – изменение в деятельности и поведении наблюдаемых объектов, возникающее при изменении независимой переменной (например, психическое состояние космонавтов).

Виды экспериментального исследования достаточно разнообразны (табл. 9). В зависимости от характера экспериментальной ситуации выделяют *лабораторный* (проходит в специально созданных условиях) и *естественный* (среда остается обычной для исследуемого) эксперименты.

Таблица 9

Виды эксперимента

Характеристики	Вид эксперимента
Характер экспериментальной ситуации	Естественный Лабораторный
Степень вмешательства экспериментатора	Констатирующий Формирующий
Специфика задач	Научно-исследовательский эксперимент Эксперимент, ориентированный на решение практических задач
Проверка гипотезы	Пилотажный Решающий Контрольный Обучающий
Логика доказательства гипотез	Последовательный Параллельный Перекрестный

В зависимости от степени вмешательства экспериментатора в изучаемый объект(ы) эксперимент делят на *констатирующий* и *формирующий*. При формирующем эксперименте ставится цель не только установить закономерности изучаемого психического феномена, как при констатирующем эксперименте, но и использовать эти закономерности для достижения необходимых исследователю результатов. Чаще всего формирующий эксперимент применяется в педагогике.

В зависимости от специфики поставленных задач выделяют *научно-исследовательский эксперимент* и *эксперимент, ориентированный на решение практической задачи*.

Проверка гипотез может осуществляться в *пилотажном* эксперименте, когда изучаемая область неизвестна, система гипотез отсутствует. В *решающем* эксперименте есть две конкурирующие между собой гипотезы, необходимо доказать, какая из них является верной. *Контрольный* эксперимент проводится с целью проверки зависимостей. В ходе *обучающего* эксперимента происходит формирование психологических процессов, например, таких как память, внимание, мышление.

В зависимости от логической структуры доказательства гипотезы эксперименты делятся на *последовательный* (или линейный), *параллельный* и *перекрестный*. При параллельном эксперименте существует экспериментальная группа и контрольная, в которой независимые переменные не изменяются. Доказательство же опирается на сравнение состояния экспериментальной и контрольной групп. В последовательном эксперименте изучается только один объект и доказательство основано на сравнении состояния этого объекта до начала воздействия и после него. При перекрестном эксперименте экспериментальная и контрольная группы меняются местами.

В общей психологии используются следующие экспериментальные методы:

- структурно-аналитический метод используется в лабораторных условиях, например, в психофизике, в исследованиях памяти, внимания, мышления;
- экспериментально-генетический метод применяется в возрастной и педагогической психологии. Например, с его помощью экспериментатор может исследовать происхождение и развитие у ребенка тех или иных функций;
- лонгитюдное исследование – длительное и систематическое изучение одних и тех же испытуемых, позволяющее определить возрастную и индивидуальную изменчивость фаз жизненного цикла человека;
- экспериментально-патологический метод (метод синдромного анализа) – с его помощью исследуют изменения, которые появляются в случае мозговых травм, патологии мозга и т. д. Данный метод важен для нейро- и патопсихологии.

3. Тестирование – метод изучения психологических свойств и состояний личности с помощью тестов.

Тесты – это стандартизированные задания, требующие решения, ответа или описания. Стандартизированные задания позволяют подвергнуть полученные ответы математико-статистической обработке и выявить характеристики, отличающие одного человека от другого, или от других людей. Данные исследования могут сравниваться с результатами-нормами, которые получены при обследовании статистически значимой группы определенного возраста, пола, национальности, профессии и т. д.

Тестирование используется при:

- профессиональной ориентации и профессиональном отборе;
- изучении уровня усвоения знаний;
- оказании психологической помощи;
- изучении уровня индивидуального развития.

Количество и разнообразие различного рода тестов, опросников, шкал огромно. Одни из первых тестовых разработок принадлежат Ф. Гальтону, который применил их для измерения психических свойств и разработал метод математической статистики для анализа результатов исследования. Д. Кеттел создал «умственные тесты», Г. Эббингауз измерял память у школьников.

Основные виды тестов:

Тесты достижений показывают степень владения испытуемым конкретными знаниями, умениями и навыками.

Тесты интеллекта выявляют умственный потенциал. Критерием является набор понятий, терминов и логических отношений между ними.

Тесты креативности оценивают творческие способности личности.

Тесты личностные позволяют выявить различные стороны личности индивида: установки, ценности, отношения, эмоциональные, мотивационные, межличностные свойства, типичные формы поведения.

Тесты проективные позволяют сориентироваться в сложных свойствах личности, не поддающихся точной оценке.

4. **Метод опроса** применяется для получения от испытуемых необходимой информации на заранее подготовленные вопросы. В зависимости от формы контакта исследователя и испытуемых опросы проводятся в виде *беседы (интервью)* или *анкетирования*.

Анкетирование – метод сбора исследуемых данных на основе опроса с помощью анкет.

Анкета – объединенная единым замыслом (целью) система вопросов, направленных на выявление количественно-качественных характеристик предмета анализа. Вопросы анкеты должны:

1. Отвечать исследовательской задаче.
2. Иметь ясную, конкретную и тактичную формулировку.
3. Одинаково пониматься всеми отвечающими.

Беседа – метод сбора фактов о психологических явлениях в процессе личного общения по специально составленной программе. Беседа может быть:

- а) стандартизированная (точно сформулированные вопросы задаются всем опрашиваемым);
- б) нестандартизированная (вопросы задаются в свободной форме).

Успешность беседы зависит от:

а) степени ее подготовленности (наличие цели, плана беседы, учета возрастных и индивидуальных особенностей и условий ее проведения);

б) искренности даваемых ответов (наличие доверительности, такта исследователя, правильности постановки вопросов).

Беседа может быть индивидуальной и групповой, а анкетирование – очным и заочным.

В зависимости от носителя информации опрос может быть экспертным или массовым. При первом опрашиваются только эксперты. В зависимости от широты охвата возможен выборочный или сплошной опрос. Во втором случае он проводится со всеми представителями исследуемой группы или сообщества.

5. **Анализ результатов деятельности** как метод психологического исследования представляет собой целенаправленное исследование продуктов деятельности человека, позволяющее определить индивидуальные психологические особенности субъекта(ов) деятельности. Этот метод основан на теоретической установке о взаимосвязи внутренних психических процессов и внешних форм поведения и деятельности.

Объектами анализа могут быть сочинения на заданную тему, рисунки, результаты конструирования, поведение в заданной ситуации, практическая, теоретическая и литературная деятельность.

Анализируются временные, количественные и качественные показатели деятельности.

К качественным показателям относят эффективность деятельности, надежность, безошибочность, разносторонность, своевременность, гибкость.

Разновидностями метода анализа результатов деятельности являются *контент-анализ* и *графология*.

Контент-анализ применяется для определения психологических особенностей автора текста по наиболее часто используемым им смысловым выражениям.

Графология как метод психологического исследования заключается в выявлении особенностей характера человека по его почерку.

Результаты, полученные с помощью объективных методов, как правило, обрабатываются математико-статистическими методами.

Описательные методы, или методы, ориентированные преимущественно на качественный анализ изучаемых явлений. Они в значительной степени зависят от личности исследователя, поэтому их еще называют субъективными.

1. Разновидности наблюдения – *самонаблюдение, самоотчет, включенное наблюдение.*

Метод самонаблюдения представляет собой наблюдение человека (исследователя) за внутренним планом собственной психической жизни с последующей фиксацией и анализом результатов.

С методом самонаблюдения тесно связан *метод самоотчета*, представляющий собой словесный или письменный отчет человека (исследователя) о результатах наблюдения за протеканием процессов внутренней психической жизни в соответствии с предложенным ему планом.

Включенное наблюдение – метод, позволяющий исследователю реально участвовать в жизни и деятельности изучаемого объекта (группа, коллектив). Он позволяет более глубоко проникнуть во внутригрупповые процессы, но в то же время делает наблюдение более субъективным.

2. *Эмпатическое слушание* – проникновение во внутренний мир другого человека через активное слушание и сопереживание этому человеку в процессе беседы (метод разработан и предложен К. Роджерсом).

3. *Идентификация* – метод познания другого человека через образное отождествление себя с ним и принятие его позиции.

4. *Диалогическая беседа* – познание другого человека как равноправного субъекта диалога. В диалогической беседе, как правило, решаются не только диагностические задачи, но и психотерапевтические.

5. *Биографический метод* предполагает изучение психологических особенностей человека в процессе анализа истории его жизни.

6. *Интуиция* – неосознаваемое постижение мира другого человека, основанное на большом опыте общения с людьми.

Таким образом, описательные методы дополняют и обогащают объективные методы психологического познания.

Методы психологической помощи являются не только средством помощи человеку, но и позволяют проникнуть в интимные стороны человеческой психики и человеческих отношений. В обобщенном виде они также представляют исследовательский материал. Кроме того, именно практика психологической помощи позволяет совершенствовать методы психологического воздействия.

Условно методы психологической помощи делят на *индивидуальные, групповые и семейные*, которые используются в различных видах этой помощи (психотерапии алкоголизма, сексуальных дисгармоний, психотерапии семейных отношений и т.д.) и в работе с клиентом: психологическом консультировании, психологической коррекции, психотерапии, психологической реабилитации.

Вопросы для самоконтроля

1. В чем состоит сущность метода интроспекции?
2. Какие методы относятся к объективным, к описательным?
3. В чем главное отличие естественного эксперимента от наблюдения? Выделите достоинства каждого из данных методов.
4. Что такое тест? Какие тесты вы знаете? Каким требованиям они должны отвечать?
5. В чем сходство и различие анкетирования и интервьюирования как опросных методик?
6. Перечислите основные методы психологической помощи.

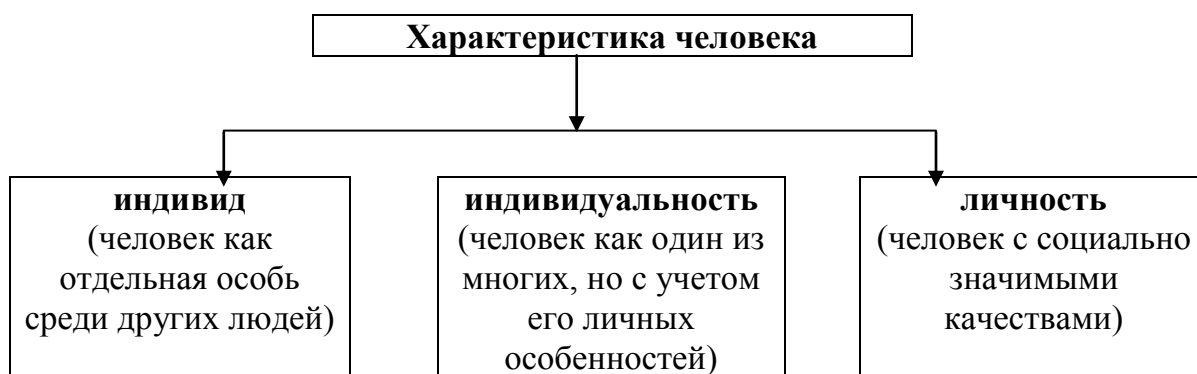
7. Как вы представляете практическое использование знаний психологии в своей деятельности?

Р а з д е л 2. Психология личности

ТЕМА 5. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА ЛИЧНОСТИ

Рождаясь на свет представителем человеческого рода, наделенным анатомо-физиологическими особенностями, индивид начинает приобретать социальные качества и обретать психологическую индивидуальность, постепенно превращаясь в личность (схема 3).

Схема 3. Характеристика человека



Понятие «индивид» может относиться и к человеку, и к животному.

Применительно к человеку «индивид» (от лат. «individuum» – неделимое) – это представитель вида *Homo sapiens*, единство врожденного и приобретенного, носитель индивидуально-своеобразных черт. Характеризуя человека как индивида, мы рассматриваем прежде всего его биологическую природу.

Личность – это социальное свойство индивида. В личности отражается все многообразие общественных отношений, социальных взаимодействий и жизненных событий индивида. Личность не дается человеку от рождения, она приобретается им в социуме.

Формирование человека как личности характеризуется развитием высших сфер его психики: мыслительной, эмоциональной, волевой.

Понятие «индивидуальность» подчеркивает неповторимое своеобразие человека, то, в чем он отличен от других. Индивидуальность выражается в наличии особых, свойственных только конкретному человеку опыта, знаний, мнений, убеждений и др. Мотивация, темперамент, способности, характер – основные параметры индивидуальности. Действительно, индивидуальность проявляется в свойствах темперамента, чертах характера, в специфике интересов и способностей индивида, в самобытности чувств и эмоций, в уникальности мышления. «Чем выше организовано общественное существо, тем более выражена в нем индивидуальность», – писал И.И. Мечников.

Личность – это конкретный человек, являющийся представителем определенного общества, определенной социальной группы, занимающейся конкретным видом деятельности, осознающий свое отношение к окружающему и наделенный определенными индивидуально-психологическими особенностями.

Индивид – человек как отдельная особь среди других людей.

Индивидуальность – это уникальное сочетание типичных психологических свойств и качеств, свойственных конкретному человеку.

Таким образом, «индивид» означает нечто целое, неделимое, указывает, что объединяет данного человека с человеческим видом; «индивидуальность» дает ответ на

вопрос, чем данный человек отличается от всех других людей; понятие «личность» характеризует целостность, но такую, которая рождается в обществе.

Личность всегда является продуктом конкретных общественно-исторических условий. Будучи от рождения наделенным соответствующими биологическими предпосылками, человек становится личностью по мере усвоения социального опыта. На первых этапах становления личности большое влияние на ее развитие оказывает семья. Активная деятельность человека в коллективе (детский сад, школа, университет, предприятие и др.), его взаимоотношения с другими членами различных групп в значительной степени определяют формирование индивидуальных черт личности.

Личность биосоциальна. Биологические предпосылки (тип нервной системы, половые особенности, задатки и т.п.) определяют предрасположенность развития человека. Огромное влияние на личность оказывают среда, воспитание и обучение, способы социализации. Важное значение имеет активность самой личности, которая обеспечивает взаимодействие с окружающим миром, стимулирует участие личности в деятельности.

Основные подходы к изучению личности

В психологической науке существуют различные подходы к изучению личности. Наибольшее распространение в зарубежной психологии получили три теории:

- 1) биогенетическая, 2) социогенетическая, 3) психогенетическая.

Биогенетическая теория (С Холл, Э Кречмер, У Шелдон, З. Фрейд) ставит в основу развития личности биологические процессы созревания организма. Американский психолог начала XX века С. Холл главным законом развития считал биогенетический «закон рекапитуляции», согласно которому индивидуальное развитие, онтогенез, повторяет основные стадии филогенеза. Особенно ярко биологизм выступает в трактовке личности З. Фрейдом. Согласно его учению, все поведение личности обусловлено бессознательными биологическими влечениями или инстинктами. Развитие личности происходит благодаря адаптации биологической природы к жизни в обществе, выработки у нее защитных механизмов и согласованных со «Сверх-Я» способов удовлетворения потребностей.

Социогенетические теории (теории социализации, ролей, научения) объясняют особенности личности, исходя из структуры общества, способов социализации, взаимоотношений с окружающей средой. Так, согласно теории социализации, человек, рождаясь биологической особью, становится личностью лишь благодаря воздействию социальных условий жизни. По мнению бихевиористов (Э. Торндайк, Б. Скиннер), личность, скорее, является результатом взаимодействий человека с окружением, приводящих к вознаграждению или наказанию. Согласно теории социального научения, личность формируется в процессе межличностного взаимодействия. Более популярной является теория ролей. Она исходит из того, что общество предлагает каждому человеку набор устойчивых способов поведения (ролей), определяемых его статусом. Эти роли накладывают отпечаток на характер поведения личности, ее отношения с другими людьми.

Психогенетический подход (психодинамические, когнитивистские, переонологические концепции) не отрицает значения ни биологии, ни среды, но на первый план выдвигает развитие собственно психических процессов.

В нем можно выделить три течения:

- 1) концепции, объясняющие поведение личности, главным образом, через эмоции, влечения и другие внерациональные компоненты психики, называют *психодинамическими* (Э. Эриксон и др.);

- 2) концепции, отдающие предпочтение развитию познавательных сторон интеллекта, называют *когнитивистскими* (Ж. Пиаже, Дж. Келли). Когнитивный подход

стремится показать, что формирование личности определяется тем, какую роль при восприятии внешних событий она отводит контролю над ними;

3) концепции, в центре внимания которых стоит развитие личности в целом, называются *периодическими* (Э. Шпрангер, А. Маслоу). Они подчеркивают, что в основе природы человека лежит склонность к самореализации или стремление к самовыражению на протяжении всей жизни через совершаемые им выборы.

Отечественная психология изучения личности опирается на культурно-историческую концепцию Л.С. Выготского и теорию деятельности А.Н. Леонтьева.

Л.С. Выготский объясняет личность с точки зрения культурно-исторического развития человечества: «Личность есть понятие социальное, оно охватывает надприродное, историческое в человеке. Она не рождена, но возникает в результате культурного развития, поэтому личность есть понятие историческое».

Возникновение личности как системного качества обусловлено тем, что индивид в совместной деятельности с другими изменяет мир и посредством этих изменений преобразует и себя (А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн). Личность рассматривается в единстве индивида и условий социальной среды (Б.Г. Ананьев, А.Н. Леонтьев).

Становление личности – это становление единой системы личностных смыслов.

Личность как субъект межличностных отношений рассматривается в единстве трех сторон:

1) как относительно устойчивая совокупность интраиндивидуальных качеств: индивидуальности, мотивов, направленности, структуры характера, особенностей темперамента, способностей;

2) как включенность индивида в пространство межиндивидуальных связей, где взаимодействия и взаимоотношения, возникающие в группе, воспринимаются через конкретного ее участника, т.е. личность как носителя этих взаимоотношений. Личностное выступает как групповое, групповое как личностное;

3) как «идеальная представленность» личности в жизнедеятельности других людей, в том числе за пределами их наличного взаимодействия, как результат активно осуществляемых ею смысловых преобразований интеллектуальной и аффективно-потребностной сфер личности других людей.

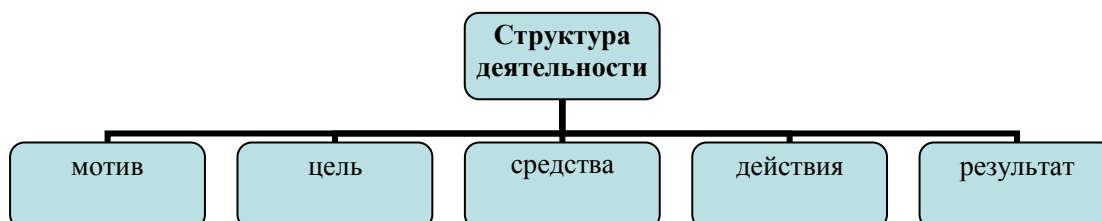
Только в деятельности, вначале игровой, затем учебной и трудовой, развиваются познавательные процессы, чувства и воля, черты характера и способности, формируются убеждения и мировоззрение.

Личность – субъект деятельности

Деятельность является обязательным условием для формирования и развития сознания человека, становления его личности.

Деятельность – это специфическая человеческая активность, направленная на преобразование окружающего мира или самого себя, обеспечивающая удовлетворение материальных и духовных потребностей, являющаяся инструментом развития и самореализации человека как личности.

Схема 4. Структура деятельности



Предпосылками для начала деятельности являются актуальные потребности, требующие своего удовлетворения.

Потребность – это некая нужда, порождающая напряжение и детерминирующая активность человека, направленную на ее удовлетворение.

Потребностная сфера человека чрезмерно разнообразна. Достаточно условно потребности можно разделить на *биологические, материальные, социальные* и *духовные*.

Сама по себе потребность не выполняет регуляторную функцию, она лишь запускает поисковую активность, результатом которой является обнаружение предмета, способного удовлетворить человека.

Опредмеченная потребность становится *мотивом деятельности*. Именно мотивы регулируют направленность деятельности.

Мотив – это мысли, стремления, чувства человека, связанные с осознанием тех или иных потребностей, побуждающие его к деятельности.

Мотивация – процесс внутреннего управления поведением человека, включающий совокупность мотивов, поддерживающих, направляющих и определяющих поведение.

Мотивы порождают цели и действия. Отличительной чертой деятельности от импульсивного поведения является наличие цели. Цель деятельности всегда осознается и представлена во второй сигнальной системе.

Цель – это осознаваемый конечный результат деятельности.

Достижение цели и удовлетворение потребности невозможно без конкретных действий.

Действие – это осознаваемый поведенческий акт, направленный на достижение цели.

Действия могут быть разделены на две группы: *внешние* (или *предметные*) действия и *внутренние* (или *умственные*) действия.

К предметным действиям относятся все манипуляции с конкретными предметами, которые совершает человек.

Внутренние действия совершаются во внутреннем плане сознания и недоступны стороннему наблюдению. Внутренние действия вторичны по отношению к внешним действиям, они являются результатом интериоризированных внешних действий.

Перевод внешнего действия во внутренний план называется *интериоризацией*. Обратный интериоризации процесс называется *экстериоризацией*.

Умственные действия подразделяются на *перцептивные* действия – обеспечивают построение целостного образа; *мнемические* действия – запоминание, сохранение, воспроизведение информации; *имажитивные* – создание новых образов и *мыслительные* действия – решение задач.

В процессе внутренней деятельности человек использует образы конкретных предметов, абстрактные символы, научные законы, житейские знания.

Действия могут быть ориентированы не только на предмет, но и на окружающих людей. Тогда они становятся актом поведения – *поступком*, если они соответствуют установившимся в обществе нормам поведения, или *проступком*, если противоречат им.

Совокупность действий, объединенных общей целью и выполняющих определенную общественную функцию, составляет деятельность. В своей деятельности люди всегда руководствуются сознательно поставленными целями, которые достигаются ими с помощью специально организуемых средств или способов действия.

Способ выполнения действий называется *операцией*. Операции не осознаются и выполняются автоматически. На физиологическом уровне обеспечение деятельности происходит за счет психофизиологических функций – это *сенсорные, моторные, мнемические* функции.

Деятельность имеет иерархическое строение:

– уровень психофизиологических функций – физиологическое обеспечение деятельности;

– уровень операций – способы выполнения действий. Эти два уровня не осознаются, в исключительных случаях часть операций может быть осознана (обычно это происходит, когда возникает необходимость внести корректировку в способ выполнения действия – в таких случаях операция становится действием).

– уровень действий – поведенческие акты, направленные на достижение результата. В случае автоматизации действия оно становится операцией и перестает осознаваться (т.е. опускается на уровень ниже);

– уровень особенных деятельностей – конкретные виды деятельности: *учебная, игровая, трудовая*. Это высший уровень деятельности, на нем находятся мотивы и цели.

Результат деятельности – это то, чего достигает человек в ходе деятельности (полностью или частично). Результаты могут не совпадать с ее целями. Человек оценивает результаты и значимость своей деятельности, а через них и самого себя.

П.А. Бернштейн выделил следующие структурные элементы деятельности: *умения, навыки, привычки*.

Умения – это способы успешного выполнения действия, соответствующие целям и условиям деятельности. Они всегда опираются на знания. Главное в управлении умениями заключается в обеспечении безошибочности каждого действия, возможность приспособления системы навыков к изменяющимся условиям деятельности с сохранением позитивных результатов работы. Умелый человек, к примеру, может заменить один материал другим при изготовлении какого-либо изделия, воспользоваться для работы инструментами, имеющимися под рукой.

Умения, в отличие от навыков, всегда опираются на активную интеллектуальную деятельность. По своей сути умение – это *экстериоризация*, т.е. воплощение знаний и навыков в реальные действия.

Е.А. Милерян выделяет следующие виды умений: *познавательные, общетрудовые, конструктивно-технические, организационно-технологические и операционно-контрольные*.

Элементарное умение выполнить что-то возникает из подражания действию и случайных знаний. Однако чем сложнее вид деятельности, тем в большей степени формирование умений зависит от овладения всей системой операций по переработке информации, содержащейся в знаниях, и информации, получаемой от предмета, а также ее сопоставления с действиями.

Навык составляют полностью автоматизированные компоненты действий, сформированные в процессе упражнений. Его роль заключается в освобождении сознания от контроля над выполнением приемов действия и переключения его на цели и условия действия. Физиологической основой навыка является образование в коре больших полушарий устойчивой системы временных нервных связей и их функционирование (динамический стереотип). Каждый навык складывается в системе тех навыков, которыми человек уже владеет. В процессе овладения новыми действиями одни из них могут помогать, другие – тормозить процесс. Например, человек умеет водить «Жигули», значит, он без труда может освоить управление машиной любой марки. Однако навык вождения машины с левым расположением руля будет на первых порах мешать в управлении иномаркой с правым расположением руля. Феномен влияния одних навыков на другие называется *взаимодействием навыков*.

Навыки и умения как способы действий всегда включены в конкретные виды деятельности. Они могут быть разделены на гигиенические, спортивные, учебные и т.д.

Навыки формируются в результате упражнений, т.е. целенаправленных и систематических повторений действий. Успешность овладения навыком зависит не только от количества повторений действия, но и от индивидуальных особенностей человека, его способностей к данному действию, значимости мотива его овладения. Для сохранения и упрочения навыка им следует систематически пользоваться, иначе возникает деавтоматизация действий.

Привычка – это компонент действия, в ее основе лежит потребность. Она формируется через подражание, в результате многократного повторения действия, через сознательные целенаправленные усилия (например, путем положительного подкрепления желаемого поведения через материальный предмет, словесную оценку или эмоциональный образ).

Привычки являются негибкой частью деятельности, которая выполняется автоматически и не имеет сознательной цели или явно выраженного продуктивного завершения. В отличие от простого навыка, привычка в определенной степени может сознательно контролироваться. Но от умения она отличается тем, что не всегда бывает разумной и полезной. Формирование навыков и привычек происходит у ребенка с первых дней его жизни. Первоначально они очень просты и основаны на безусловных рефлексах и эмоциональных состояниях. Важно закреплять у ребенка полезные привычки, а для этого необходимо неуклонно, никогда не отступая от принятого решения, действовать в определенном направлении.

Фундаментальными *видами деятельности*, в которые включается человек в процессе своего индивидуального развития, являются *общение, игра, учеба, труд*.

Общение – взаимодействие двух или более людей в процессе обмена информацией познавательного или аффективно-оценочного характера;

Игра – вид деятельности в условных ситуациях, имитирующих реальные, в которых усваивается общественный опыт;

Учение – процесс систематического овладения знаниями, навыками, умениями, необходимыми для выполнения трудовой деятельности;

Труд – деятельность, направленная на создание общественно полезного продукта, удовлетворяющая материальные и духовные потребности людей.

Каждый из видов деятельности является наиболее характерным для определенных возрастных этапов развития личности. Текущий вид деятельности как бы подготавливает последующий, т.к. в нем развиваются соответствующие потребности, познавательные возможности и особенности поведения. Развитие деятельности можно рассматривать в филогенетическом плане, что совпадает по существу с социально-историческим развитием человечества, и в процессе его индивидуального развития (в онтогенезе). Процесс интеграции развивающегося индивида в действующую систему деятельностей называют *социализацией*, ее поэтапное осуществление предполагает постепенное вовлечение ребенка в общение, игру, учение и труд.

Понятие социализации личности.

Основные стадии и агенты социализации

Термин «социализация» используется для описания процесса, в ходе которого и с помощью которого люди обучаются приспосабливаться к социальным нормам, т.е. процесса, делающего возможным продолжение развития общества и передачу его культуры из поколения в поколение. Социализация объясняет происхождение человеческих обычаев, норм, ценностей и становление самой человеческой личности. Она показывает, каким образом человек из существа биологического превращается в существо социальное, обучаясь и переобучаясь в течение всей своей жизни.

Социализация – процесс усвоения и дальнейшего развития индивидом культурных норм и социального опыта, необходимых для успешного функционирования в обществе.

Процесс социализации пронизывает все фазы развития любого человека, которые называют еще основными жизненными циклами. Таких циклов можно выделить четыре:

- *детство* (от появления на свет до полового созревания) – освоение элементарных навыков человеческого общежития;
- *юность* (от 12–14 до 18–20 лет) – подготовка к активному трудовому периоду;
- *зрелость* (18–60 лет) – активный трудовой период;
- *старость* (60 лет и старше) – выход из активного трудового периода.

Этим жизненным циклам соответствуют четыре основные фазы (этапы) социализации:

- *первичная социализация* – этап социализации младенческого возраста;
- *вторичная социализация* – этап, совпадающий с получением формального образования;
- *социализация зрелости* – этап превращения индивида в самостоятельного экономического агента и создания им собственной семьи;
- *социализация старости* – этап постепенного отхода от активной трудовой деятельности.

Каждый из этих этапов связан с обретением нового статусного набора и освоением новых ролей. Продолжительность каждого из этапов и его содержание определяющим образом зависят от уровня развития общества.

Согласно еще одному подходу, социализация делится на *первичную* и *вторичную* – в зависимости от того, кто выступает в качестве главного ее агента (табл. 10). Первичной социализацией именуется процесс, который протекает в рамках малых – прежде всего первичных – групп (а они, как правило, бывают неформальными). Вторичная же социализация протекает в ходе жизнедеятельности в рамках формальных институтов и организаций (детский сад, школа, вуз, производство и др.).

Под **агентами социализации** понимают конкретных людей (или группы людей), ответственных за обучение культурным нормам, и освоение социальных ролей.

Институты социализации – социальные институты и учреждения, влияющие на процесс социализации и направляющие его: школа и вуз, армия и полиция, государство и СМИ и др.

Первичные (неформальные) *агенты социализации* – родители, братья, сестры, бабушки, дедушки, близкие и дальние родственники, приходящие няни, друзья семьи, сверстники, учителя, тренеры, врачи, лидеры молодежных группировок и др. Термин «первичные» относится в данном контексте ко всем людям, которые составляют непосредственное, или ближайшее, окружение человека.

Вторичные (формальные) *агенты социализации* – это, как правило, представители формальных групп и организаций.

Таблица 10

Стадии социализации

Социализация	
<i>Первичная</i>	<i>Вторичная</i>
неформальное окружение человека (семья, друзья и др.)	формальное окружение (воздействие институтов, учреждений)
<i>агенты</i> : родители, родственники, друзья и др.	<i>агенты</i> : представители школы, армии, церкви, государства, СМИ и др.

В социально-психологической литературе можно часто встретить описание процесса социализации в виде пяти стадий:

1. *Стадия адаптации* (от рождения до подросткового возраста) – некритическое освоение социального опыта
2. *Стадия индивидуализации* (подростковый и ранний юношеский возраст – 14–25 лет) – критическое отношение к общественным нормам, желание выделиться.
3. *Стадия интеграции* (молодость) – поиск своего места в обществе.
4. *Трудовая стадия* (период зрелости) – активное усвоение и воспроизводство социального опыта.
5. *Послетрудовая стадия* (пожилой возраст) – передача накопленного опыта новым поколениям.

Взаимодействие с себе подобными в процессе социализации, когда одна социальная группа обучает «правилам жизни» другую, называется *становлением социального «Я»*. Содержание социализации – не только обретение социальной и экономической самостоятельности, но и формирование личности. На социально-психологическом уровне становление социального «Я» происходит через интернализацию культурных норм и социальных ценностей.

Интернализация – это превращение внешних норм во внутренние правила поведения.

Социализация человека представляет собой продолжающийся всю жизнь процесс усвоения культурных норм и освоения социальных ролей.

Социальная роль – социальные функции, выполняемые человеком в соответствии с его социальным статусом (ожидаемое поведение, определяемое статусом человека).

На социальную роль оказывают влияние множество культурных норм, правил и стереотипов поведения, она незримыми социальными нитями – правами, обязанностями, отношениями – связана с другими ролями. И все это надо осваивать. Вот почему к социализации более применим термин «освоение», а не «обучение». Он шире по содержанию и включает в себя обучение как одну из составных частей.

Поскольку на протяжении жизни человеку приходится осваивать не одну, а множество социальных ролей, продвигаясь по возрастной и служебной лестнице, процесс социализации для человека продолжается всю жизнь. До глубокой старости он меняет взгляды на жизнь, привычки, вкусы, правила поведения, роли и т.п.

На всех этапах социализации отчетливо проявляется социальное неравенство. На этапе первичной социализации дети находятся в неравных условиях в силу неодинакового материального положения семей и различий в объеме внимания, уделяемого детям со стороны взрослых. Характер и качество получаемого индивидом образования также различается в зависимости от финансовых возможностей и личных способностей. На двух последующих этапах – социализации зрелости и социализации старости – это усугубляется эффектами неравенства, аккумулированными на двух предыдущих этапах.

Итак, социализация преследует следующие основные цели:

- способствует взаимодействию на основе освоения социальных ролей;
- обеспечивает сохранение общества благодаря усвоению новыми членами сложившихся в нем убеждений, образцов поведения и т.п.

В процессе социализации сохраняются и передаются достижения культуры; усваиваются нормы, минимизируется отклоняющееся (*девиантное*) поведение; усваиваются приемы хозяйственной деятельности, взаимодействия и коммуникации в процессе труда.

Десоциализация – утрата или сознательный отказ от усвоенных ценностей норм, социальных ролей, привычного образа жизни.

Если это добровольный отказ (уход в монастырь, например), то это не ведет к нравственной деградации личности; если причиной является резкое и неблагоприятное

изменение социальных условий (потеря работы, личная драма и пр.), т.е. вынужденный отказ (неспособность выдержать давление обстоятельств), то происходит иллюзорный уход от реальности (алкоголизм, наркомания, бродяжничество и др.).

Ресоциализация – усвоение новых ценностей, ролей, навыков вместо прежних, недостаточно усвоенных или устаревших (*повторная социализация*).

Десоциализация и ресоциализация – две стороны одного процесса – взрослой, или продолженной, социализации.

Основные компоненты структуры личности

Первый компонент – **направленность личности**, или отношение человека к действительности.

Направленность включает различные свойства, систему взаимодействующих потребностей и интересов, идейных и практических установок. При этом одни из компонентов направленности доминируют и имеют ведущее значение, в то время как другие выполняют опорную роль. Доминирующая направленность определяет всю психическую деятельность личности. Так, например, доминирование познавательной потребности приводит к соответствующему волевому и эмоциональному настрою, что, в свою очередь, активизирует интеллектуальную деятельность. Одновременно естественные потребности несколько притормаживаются, повседневные заботы отодвигаются на задний план. Личность начинает обосновывать целесообразность своего увлечения, придавать ему особую общественную и личную значимость.

Второй компонент определяет возможности личности и включает ту **систему способностей**, которая обеспечивает успех деятельности.

Способности взаимосвязаны и взаимодействуют друг с другом. Как правило, одни из способностей доминируют, другие им подчиняются. (Так, например, у А.С. Пушкина доминировало поэтическое дарование, хотя он проявил себя и как историк, и как талантливый рисовальщик).

Очевидно, на характере соотношения способностей сказывается структура направленности. В свою очередь дифференцирование способностей влияет на избирательность отношения личности к действительности.

Третьим компонентом в структуре личности является **характер**, или стиль поведения человека в социальной среде.

Характер – сложное синтетическое образование, где в единстве проявляются содержание и форма духовной жизни человека. Хотя характер и не выражает личность в целом, однако представляет сложную систему ее свойств, направленности и воли, интеллектуальных и эмоциональных качеств, типологических особенностей, проявляющихся в темпераменте.

Четвертым компонентом в структуре личности является **темперамент** человека как динамическая характеристика протекания его психических процессов.

В житейской психологии давно укоренилось представление о четырех темпераментах человека. Однако современная психология характеризует темперамент более многогранно и выделяет не столько типы темперамента, сколько его свойства: *активность, реактивность, сензитивность, эмоциональность, тревожность* и др.

Последним компонентом, надстраиваемым над всеми остальными, является **система управления**, которую обычно обозначают термином «Я».

«Я» осуществляет саморегуляцию: усиление или ослабление деятельности, самоконтроль и коррекцию действий и поступков, предвосхищение и планирование жизни и деятельности.

«Я-концепция» и самооценка личности

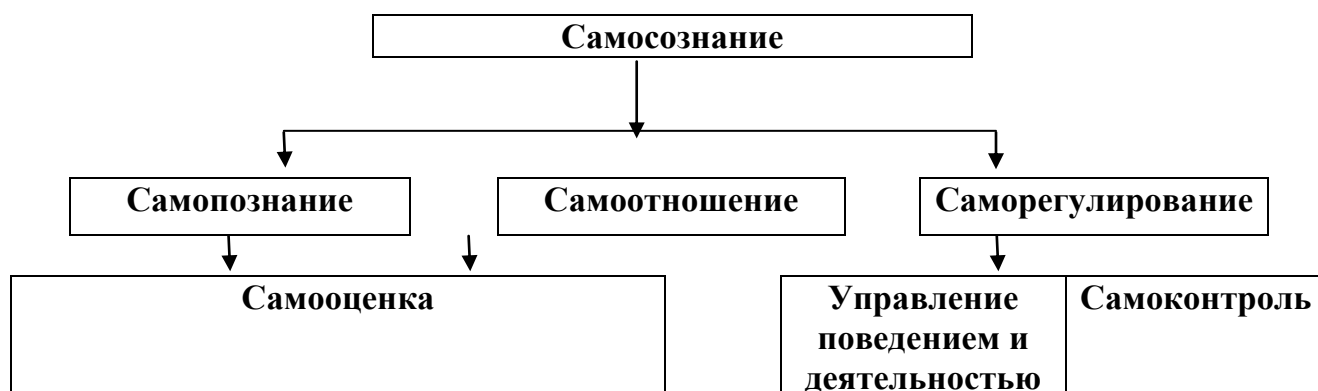
Всю информацию об окружающем мире человек оценивает на основе системы представлений о себе и формирует поведение, исходя из понимания своих ценностей, идеалов и мотивационных установок.

Самосознание есть особая форма сознания. Оно, как и сознание, имеет отражательную природу, причем если сознание направлено на весь объективный мир, то объектом самосознания является сама личность, ее внутренний мир.

В самосознании личность выступает в качестве и субъекта, и объекта познания.

Самосознание позволяет личности выделить себя из окружающей среды, определить свое отношение к ней и к самой себе. Пониманию сущности самосознания способствует ее структура (схема 5).

Схема 5. Структура самосознания личности



Когнитивным компонентом самосознания является самопознание и как результат – система знаний о себе, своих возможностях, места и назначения в жизни.

Эмоционально-ценностное отношение к себе составляет компонент самосознания – самоотношение.

Эмоциональное отношение человека к себе и когнитивные представления (знания) о себе определяют «образ-Я», на основании которого формируется самооценка.

Самосознание создает возможность саморегуляции поведения, поступков, действий, мыслей, чувств, физических и волевых усилий.

Саморегуляция осуществляется на основе самоконтроля и самооценки, путем изменения поведения, действий, поступков, мыслей соответственно требованиям общества, условиям конкретной деятельности.

Система сознательной саморегуляции целиком социальна. Она создается в течение жизни, в длительном процессе развития и становления личности.

«Я-образ» – это представление личности о самой себе. Он не статическое, а динамичное образование личности, может возникать как представление о себе в момент самого переживания – как «Я-реальное». Это «Я» все время меняется (например, «Я» до экзамена и после будут различны). Одновременно образ «Я» является идеальным «Я» человека, желаемым образом, соответствующим социальным нормам и ожиданиям окружающих. Возможно еще существование фантастического «Я». В этом случае человек смотрит на себя через призму собственных желаний, не учитывая своих реальных возможностей. Все «Я» одновременно уживаются в человеке. Степень правильности образа «Я» выясняется при изучении одного из важнейших его аспектов – самооценки личности.

Самооценка – оценка личностью самой себя, своих возможностей, качеств и места среди других людей. Самооценка – важный регулятор ее поведения. От нее зависят взаимоотношения человека с окружающими, его критичность, требовательность к себе,

отношение к успехам и неудачам. Она формируется в процессе общения, когда мы получаем оценку от окружающих нас людей.

В сознании каждого из нас формируется определенное представление о самих себе. Это представление мы получаем, сравнивая себя с другими людьми. В своих действиях мы исходим из этого представления о самих себе. Если мы считаем, что наш собеседник намного превосходит нас, то будем вести себя не так, как с тем партнером, которого считаем равным. При этом основанием для наших действий служит наша оценка, а не реальное положение дела. Ведь для нас собственная оценка той или иной ситуации и есть наша реальность. Наше представление о самих себе, наша самооценка могут не соответствовать действительности. Слишком значительное несоответствие между нашим представлением о самих себе и действительностью вредит взаимодействию с другими людьми.

Самооценка тесно связана с *уровнем притязаний* личности. Стремление к достижению высокой самооценки может реализовываться двумя способами: повышением притязания, чтобы испытать максимальный успех, или понижением притязаний, чтобы избежать неудачи. Поведение тех людей, которые стремятся к успеху, и тех, кто старается избегать неудач, существенно различается. Люди, мотивированные на успех, ставят перед собой положительные цели, активно включаются в деятельность, выбирают средства и способы, чтобы кратчайшим путем их достигнуть. Противоположную позицию занимают люди, мотивированные на избегание неудач. Для них характерны неуверенность в себе, неверие в возможность достижения успеха, уход от критики. Расхождение между притязаниями и реальными возможностями ведет к тому, что личность начинает неправильно себя оценивать, вследствие чего ее поведение становится неадекватным.

Уровень адекватности самооценки получает объективное выражение в том, как личность оценивает возможности и результаты деятельности других (например, принижает их при завышенной самооценке). В работах отечественных психологов показано влияние самооценки на познавательную деятельность человека (восприятие, представление, решение интеллектуальных задач) и ее место в системе межличностных отношений, определены приемы формирования адекватной самооценки, а в случае деформации – ее преобразований путем воспитательных воздействий на личность.

Самоотношение – это целостное, относительно постоянное эмоциональное отношение к себе, мера принятия или непринятия индивидом самого себя.

Самооценка может меняться от ситуации к ситуации, в то время как самоотношение остается относительно постоянным и синтезирует много прошлых и настоящих самооценочных моментов.

Самооценка зависит от того, кем бы мы хотели стать, какое положение хотели бы занять в этом мире; это служит точкой отсчета в оценке нами собственных успехов и неудач (У. Джемс). Поэтому низкая самооценка предполагает неприятие себя, самоотрицание, негативное отношение к своей личности. Еще К. Роджерс разделил общее отношение к себе на самооценку (отношение к себе как носителю определенных свойств и достоинств) и самоприятие (приятие себя в целом, вне зависимости от своих свойств и достоинств). Механизм формирования этих сторон отношения к себе совершенно различен. Самооценка по какому-либо качеству основывается чаще всего на сравнении своих достижений с достижениями других людей. Самоприятие же является не столько оценкой, сколько стилем отношения к себе, общей жизненной установкой, формирующейся в процессе онтогенеза, а также путем сознательных усилий.

С.Р. Пантелеев, проанализировав категории «самооценка» и «самоотношение» сделал следующие выводы:

1. Самоотношение есть личностное образование, а поэтому его строение и содержание может быть раскрыто лишь в контексте реальных жизненных отношений субъекта, «социальных ситуаций его развития» (Л.С. Выготский) и деятельностей, за которыми стоят мотивы, связанные с самореализацией субъекта как личности. Каждая конкретная социальная ситуация развития задает иерархию ведущих деятельностей и соответствующих им основных мотивов и ценностей, по отношению к которым индивид осмысливает собственное «Я», наделяет его личностным смыслом.

2. Мотивы, побуждающие деятельность и вместе с тем придающие ей личностный смысл, называются *смыслообразующими*. Другие мотивы, сосуществующие с ними, которые играют роль побудительных факторов (положительных или отрицательных, порой остроэмоциональных, аффективных) и лишены смыслообразующей функции, условно называются *мотивами-стимулами* (А.Н. Леонтьев).

3. Самооценка в первую очередь связана с эмоциями, сигнализирующими о том, способствуют ли те или иные особенности субъекта успешности или возможности успешной реализации деятельностей, побуждаемых мотивами-стимулами. Эмоционально-ценностное отношение к себе в своей основе определяется смыслообразующими мотивами.

Таким образом, самоотношение как выражение смысла «Я» включает в себя две подсистемы: подсистему самооценок и подсистему эмоционально-ценностных отношений. Подсистема самооценок, за которой стоят мотивы-стимулы, более подвержена защитным психическим процессам.

Самосознание – это, прежде всего, процесс, с помощью которого человек познает себя и относится к самому себе, но оно также характеризуется своим продуктом – «Я-концепцией».

«Я-концепция» – результат самопознания, воплощенного в целостном представлении личности о самой себе.

Самопознание строго индивидуализировано. «Я-концепция» играет важнейшую роль в формировании целостности личности.

Факторы, влияющие на «Я-концепцию»: осознание личностью восприятия ее другими (родителями, сверстниками); самоанализ (анализ личностных достоинств и недостатков); социальные ценности, ожидания, идеалы личности; опыт ее социального поведения; внешние данные, ощущение силы и здоровья и др.

«Я-концепция» может выполнять функции самообвинения и самопоощрения. Когда поведение человека согласуется с его «Я-образом», он часто может обойтись и без одобрения со стороны окружающих – он доволен собой и ему не требуется поддержка других. «Я-концепция» может иметь и самообвинительные тенденции. Люди, считающие себя неудачниками, могут подсознательно подрывать свои усилия по исправлению ситуации с тем, чтобы сохранить прежний образ.

Содержание «Я-концепции» формируется под воздействием различных социальных влияний. Особенно важны для личности контакты со значимыми людьми, которые, в сущности, и определяют ее представления о самой себе. На первых порах практически любые контакты оказывают на нее формирующее воздействие, при этом с момента своего зарождения «Я-концепция» сама активно участвует в интерпретации личностного опыта.

Таким образом, «Я-концепция» играет, по существу, тройную роль: способствует достижению внутренней согласованности личности, определяет интерпретацию опыта, является источником ожиданий.

Различение процесса и продукта в психологии было введено У.Джемсом в виде различения «чистого Я» (познающего) и «эмпирического Я» (познаваемого). Познает, конечно, не сознание, а человек, обладающий сознанием и самосознанием, при этом он

пользуется целой системой внутренних средств: представлениями, образами, понятиями, среди которых важную роль играет представление человека о себе самом, о своих личностных чертах, способностях, мотивах. Представление о себе, являясь продуктом самосознания, одновременно является и его существенным условием, моментом этого процесса.

Одно из определений «Я-концепции» принадлежит К. Роджерсу: «она складывается из представлений о собственных характеристиках и способностях индивида, представлений о возможностях его взаимодействия с другими людьми и с окружающим миром, ценностных представлений, связанных с объектами и действиями, и представлений о целях или идеях, которые могут иметь позитивную или негативную направленность. Таким образом, это – сложная структурированная картина, существующая в сознании индивида как самостоятельная фигура или фон, включающая как собственно «Я», так и отношения, в которые оно может вступать, а также позитивные или негативные ценности, связанные с воспринимаемыми качествами и отношениями «Я» – в прошлом, настоящем и будущем».

Р. Бернс определяет «Я-концепцию» как совокупность всех представлений индивида о себе, сопряженную с их оценкой. Он описывает строение «Я-концепции» в виде иерархической структуры, на вершине которой располагается глобальная «Я-концепция», включающая всевозможные грани индивидуального самосознания. Глобальную «Я-концепцию» он рассматривает как совокупность установок индивида, направленных на самого себя.

В большинстве определений установки подчеркивается три главных элемента:

- 1) убеждение, которое может быть как обоснованным, так и необоснованным (когнитивная составляющая установки);
- 2) эмоциональное отношение к этому убеждению (эмоционально-оценочная составляющая);
- 3) соответствующая реакция, которая может выражаться в поведении (поведенческая составляющая).

Применительно к «Я-концепции» эти три элемента установки можно конкретизировать следующим образом:

– «Образ-Я» – представление индивида о самом себе (*когнитивная составляющая «Я-концепции»*).

– Самооценка – аффективная оценка этого представления, которая может обладать различной интенсивностью, поскольку конкретные черты «Образа-Я» могут вызывать более или менее сильные эмоции, связанные с их принятием или осуждением (*эмоционально-оценочная составляющая «Я-концепции»*).

– Потенциальная поведенческая реакция, т.е. те конкретные действия, которые могут быть вызваны «Образом-Я» и самооценкой (*поведенческая составляющая «Я-концепции»*).

Когнитивная составляющая «Я-концепции»

Описывая какого-либо человека, мы обычно прибегаем к помощи прилагательных «надежный», «общительный», «сильный», «совестливый» и т.п. То же происходит, когда мы пытаемся описать самих себя. Характеристики нашего привычного самовосприятия могут включать в себя любые атрибутивные, ролевые, статусные, психологические характеристики, а также описание имущества, жизненных целей и т.д. Все это входит в «Образ-Я» с разным удельным весом: одни представляются индивиду более значимыми, другие – менее. Причем значимость элементов самоописания и их иерархия могут меняться в зависимости от значимости ситуации, жизненного опыта и просто под влиянием момента.

Таким образом, когнитивная составляющая «Я-концепции» – некоторые знания человека о самом себе, представленные в определенных понятиях.

Эмоционально-оценочная составляющая «Я-концепции»

«Я-концепция» – описание черт своей личности и вся совокупность их оценочных характеристик и связанных с ним переживаний. Даже эмоционально нейтральные на первый взгляд характеристики собственной личности обычно содержат в себе скрытую оценку. Например, такая характеристика, как местожительство, может в некоторых случаях приобретать оценочное звучание, связанное с «престижностью» данного района в глазах определенной социальной группы. Или достижение 40-летнего возраста одни считают порой расцвета, а другие – началом старения.

Поведенческая составляющая «Я-концепции»

«Я-концепция» выступает как средство обеспечения внутренней согласованности личности. Если новый опыт, полученный индивидом, согласуется с существующими представлениями о себе, он легко ассимилируется, входит внутрь некой условной оболочки, в которую заключена «Я-концепция». Если же новый опыт не вписывается в существующие представления, то оболочка срабатывает как защитный экран, не допуская чужеродное тело внутрь этого сбалансированного организма. Так, представления, чувства или идеи, вступающие в противоречие с другими представлениями, чувствами или идеями индивида, приводят к дегармонизации личности, ситуации психологического дискомфорта. Вслед за Л. Фестингером психологи называют такое состояние *когнитивным диссонансом*. Испытывая потребность в достижении внутренней гармонии, человек готов предпринимать различные действия, способствующие восстановлению утраченного равновесия.

По мнению Р. Бернса, существует три основных модальности самоустановок:

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

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

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

В каждой из модальностей Р. Бернс выделяет следующие аспекты: физическое «Я», социальное «Я», умственное «Я», эмоциональное «Я».

Ценностно-смысловая сфера личности

Ценностно-смысловая сфера личности представляет собой функциональную систему, формирующую ценности, смыслы и цели жизнедеятельности человека и регулирующие способы их достижения.

С одной стороны, ценностно-смысловые ориентации прививаются человеку социумом, но, с другой стороны, и сам человек активно формулирует и конкретизирует их, принимая, изменяя или отвергая ценности и смыслы, предлагаемые социумом.

Ценности – это любой «объект» (в том числе и идеальный), имеющий жизненно важное значение для субъекта (индивида, группы, слоя, этноса).

В широком понимании в качестве ценности могут выступать не только абстрактные привлекательные смыслы или ситуативные ценности, но и стабильно важные для индивида конкретные материальные блага.

В более узком значении принято говорить о ценностях, как о духовных идеях, заключенных в понятиях, которые имеют высокую степень обобщения. Формируясь в сознании, эти ценности постигаются в ходе освоения культуры. Конечные предпочтения

следует считать базовыми ценностями., поскольку все внешние предпочтения так или иначе сводятся к внутренним, а внутренние – к конечным предпочтениям.

Социальная психология изучает проблему ценностей с точки зрения возможности прогнозирования социального поведения людей – приверженцев тех или иных ценностей.

Общая психология исследует проблему ценностной регуляции, специфику ее логики и действующих при этом психологических механизмов. Между базовой ценностью и действием, выбором, оценкой объекта часто обнаруживается большое число опосредствующих механизмов.

Многочисленные дефиниции базовых ценностей укладываются в две основные парадигмы. Речь идет либо о достаточно абстрактно выраженных концепциях того, что наиболее желательно, эмоционально привлекательно, способно описать идеальное состояние бытия людей («свобода», «безопасность», «достаток», «смысл жизни»), либо о столь же глубоко эмоционально предпочитаемом модусе поведения или действий («честный», «логичный», «аккуратный»). Первые определения включают в себя *терминальные ценности*, вторые – *инструментальные ценности*, в число которых входят, например, моральные ценности («ответственный») и ценности компетенции («логичный», «умный», «имеющий воображение»). С точки зрения функциональной, инструментальные ценности активизируются как критерии (или стандарты) при оценке и выборе только модуса поведения, действий, а терминальные – при оценке и выборе как целей деятельности, так и допустимых способов их достижения.

Можно говорить о трех формах существования ценности:

1) она выступает как общественный идеал, как выработанное сознанием общественным, содержащееся в нем абстрактное представление об атрибутах должного в различных сферах жизни общественной; такие ценности могут быть и общечеловеческими, «вечными» (истина, красота, справедливость), и конкретно-историческими (равенство, демократия);

2) она предстает в объективированной форме в виде произведений материальной и духовной культуры либо человеческих поступков – конкретных предметных воплощений общественных ценностных идеалов (этических, эстетических, политических, правовых и пр.);

3) социальные ценности, преломляясь через призму индивидуальной жизнедеятельности, входят в психологическую структуру личности как ценности личностные – один из источников мотивации ее поведения.

Каждому человеку присуща индивидуальная, специфическая иерархия личностных ценностей, служащих связующим звеном между духовной культурой общества и духовным миром личности, между бытием общественным и индивидуальным. Система их складывается в процессе деятельностного распределения индивидами содержания общественных ценностей, объективированных в произведениях материальной и духовной культуры. Как правило, для личностных ценностей характерна высокая осознанность; они отражаются в сознании в виде *ценностных ориентаций* и служат важным фактором социальной регуляции взаимоотношений людей и поведения индивида.

Ценностные ориентации – отражение в сознании человека ценностей, признаваемых им в качестве стратегических жизненных целей и общих мировоззренческих ориентиров.

Социальная установка или *аттитюд*, как субъективное отношение личности к условиям деятельности (от англ. «attitude» – «отношение») – фиксированная в социальном опыте личности (группы) предрасположенность воспринимать и оценивать социально значимые объекты, а также готовность личности (группы) к определенным действиям, ориентированным на социально значимые объекты.

Термин «установка» был введен немецким психологом Л. Ланге (1888), который экспериментально доказал, что скорость реакции индивида на внешнюю ситуацию зависит от предрасположенности к восприятию данной ситуации.

Социальные установки представляют собой устойчивую систему взглядов и представлений, подготавливающую индивида к определенным действиям; состояние готовности или предрасположенности индивида к действию определенным, однозначным образом.

В теории Д.Н. Узнадзе «установка» – центральный объяснительный принцип, опосредующий процессы идентификации, номинации, логического мышления. Она означает представленность единого феномена в сфере когнитивного, аффективного и поведенческого.

Общепсихологическая теория установки разработана советским психологом Д.Н. Узнадзе, который экспериментально доказал наличие готовности индивида к реализации активированной потребности в данной ситуации (актуальная установка) и установил закономерности закрепления такой готовности при неоднократном повторении ситуаций, позволяющих удовлетворить данную потребность (фиксированная установка). По Узнадзе, установки, аккумулируя прошлый опыт, опосредует стимулирующее воздействие внешних условий и уравнивает отношения субъекта со средой.

Исследования в отечественной и зарубежной социальной психологии выявили сложную структуру установок, содержащих эмоциональные, смысловые (когнитивные) и поведенческие (готовность к действию) аспекты предрасположенности к восприятию и поведению в отношении социальных объектов и ситуаций. Предполагается, что в психической структуре готовности к действию можно выделить иерархическую систему предрасположенностей (диспозиций) на разных уровнях регуляции поведения в виде: неосознаваемых простейших установок, относительно простейших ситуаций и объектов; более сложных социальных установок, регулирующих социальные поступки; ценностных ориентаций личности, являющихся продуктом взаимодействия высших социальных потребностей и условий и опосредующих целостные программы социального поведения личности в различных сферах деятельности.

Локус контроля – это качество, характеризующее склонность человека причислять ответственность за те события, которые с ним происходят, или внутренним факторам, собственным способностям и усилиям (*интернальный* или *внутренний* тип), или внешним условиям, обстоятельствам (*экстернальный* или *внешний* тип). Локус контроля является устойчивым свойством индивида, формирующимся в процессе его социализации. Люди, обладающие интернальным локусом контроля, более уверены в себе, последовательны и настойчивы в достижении цели, склонны к поставленному самоанализу, уравновешенны, общительны, доброжелательны и независимы. Склонность к экстернальному локусу контроля, напротив, проявляется в неуверенности в своих способностях, неуравновешенности, подозрительности, стремлении отложить реализацию своих намерений на неопределенный срок.

Вопросы для самоконтроля

1. «Человек», «индивид», «личность», «индивидуальность»: что эти понятия объединяет и что отличает друг от друга?
2. Каковы основные теоретические положения рассмотрения личности в отечественной и зарубежной психологии?
3. Из каких этапов состоит процесс социализации личности?
4. Кто такие агенты социализации?
5. Какие существуют виды деятельности? Опишите их. Какова роль деятельности в формировании и проявлении личности?

6. Что понимают под умением, навыком, привычкой?
7. Какие компоненты входят в структуру личности?
8. Какие функции выполняют мотивы? Какова роль мотивации в деятельности человека?
9. В чем состоит роль самопознания в формировании целостности личности?
10. Что понимается под «Я-концепцией» личности? Какова ее структура?
11. Как связана «Я-концепция» личности с самосознанием?
12. Что представляет собой самооценка личности?
13. На основе каких механизмов осуществляется саморегуляция личности?
14. Какими качествами обладают люди с интернальным и экстернальным локусом контроля?
15. Что представляют собой социальные установки личности?
16. В чем разница между терминальными и инструментальными ценностями?
17. Какова роль ценностных ориентаций в социальной регуляции взаимоотношений людей?

ТЕМА 6. ИНДИВИДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ЛИЧНОСТИ

Темперамент

В обычной жизни достаточно сложно различить темперамент и характер, они тесно связаны друг с другом, хотя их природа различна.

Темперамент непосредственно зависит от биологических свойств, основой его являются врожденные особенности нервной системы. Характер же социален по своей сути, он складывается под воздействием формирующих и воспитывающих факторов в семье, в общении с другими и собственной деятельности человека.

Характер позволяет управлять некоторыми проявлениями темперамента, маскировать его природные особенности. Проявления темперамента и характера позволяют понять, каков человек, как он может вести себя в тех или иных обстоятельствах.

Темперамент – это динамическая характеристика психической деятельности человека, обусловленная особенностями нервной системы.

Родоначальником учения о темпераменте принято считать древнегреческого врача Гиппократ (V век до н. э.). Он считал, что в теле человека имеется четыре жидкости: *кровь, слизь, желтая и черная желчь*. При правильном смешении этих жидкостей человек может быть здоров, при неправильном – болен. Одна из жидкостей часто преобладает, что и определяет темперамент человека. Названия темпераментов, данных по названию жидкостей, сохранились до наших дней. Так, холерический темперамент происходит от слова *chole* (желчь), сангвинический – от *sanguis* (кровь), флегматический – от *phlegma* (слизь), меланхолический – от *melanos chole* (черная желчь).

Первая научная теория темперамента была разработана школой И.П. Павлова. В основу своего учения о типах нервной деятельности он положил свойства нервной системы: *сила, уравновешенность, подвижность процессов торможения и возбуждения*.

Сила процессов возбуждения и торможения зависит от работоспособности нервных клеток, их выносливости относительно сильных и длительных раздражителей.

Уравновешенность нервных процессов – свойство, показывающее степень соотношения возбуждения и торможения. Нервная система уравновешенна, когда процесс возбуждения равен по силе процессу торможения, неуравновешенна – при преобладании одного из них.

Подвижность нервных процессов связана со скоростью реагирования на внешние раздражители.

Сочетание этих свойств и преобладание процесса торможения или возбуждения определяют тип нервной деятельности:

– сильный, уравновешенный, подвижный (процесс возбуждения сбалансирован с процессом торможения) – *сангвиник*;

– сильный, неуравновешенный (безудержный), подвижный (сильный процесс возбуждения и менее сильный процесс торможения) – *холерик*;

– сильный, уравновешенный, инертный (малоподвижный) – *флегматик*;

– слабый (слабость процессов возбуждения и торможения, малая подвижность (инертность) нервных процессов) – *меланхолик*.

Данные типы нервной деятельности не исчерпывают всего многообразия форм проявления индивида. И.П. Павлов считал эти типы основными, а между ними располагаются промежуточные формы и переходные типы.

Темперамент окрашивает все психические проявления индивида, он сказывается на характере протекания эмоций и мышления, волевого действия, влияет на темп и ритм речи. Вместе с тем от темперамента не зависят ни интересы, ни увлечения, ни социальные установки, ни моральная воспитанность личности.

В дальнейшем развитие учений о темпераменте получило развитие в школе Б.М. Теплова и В.Д. Небылицына. Темперамент имеет два компонента – *активность* и *эмоциональность*: активность характеризует степень энергичности, быстроты протекания психических процессов, эмоциональность – их особенности.

Темперамент характеризует динамику психических процессов и состояний личности по определенным признакам, которые отечественный психолог В.С. Мерлин назвал «свойствами темперамента». К ним относятся: *сензитивность, реактивность, активность, соотношение активности и реактивности, темп реакции, пластичность – ригидность, экстраверсия – интроверсия*.

Сензитивность – повышенная чувствительность к воздействиям материального и социального мира (у сензитивных людей ощущения возникают при незначительной интенсивности раздражителя, т.е. у них высокая чувствительность).

Порог ощущений – это качественный показатель чувствительности анализатора.

Реактивность определяется силой эмоционального ответа (реактивный человек впечатлителен, эмоционально реагирует на внешние или внутренние воздействия).

Активность проявляется в энергичности, с которой человек воздействует на внешний мир, в том, с каким упорством он преодолевает препятствия, мешающие достижению цели, в выраженности его целенаправленности, настойчивости, сосредоточенном внимании.

Соотношение активности и реактивности свидетельствует о том, насколько поведение и деятельность человека зависят от случайных обстоятельств (настроения, эмоциональных реакций) и насколько – от цели и задач, которые он ставит перед собой, т.е. насколько велик элемент случайности в его деятельности.

Темп реакции характеризует быстроту протекания психических процессов – познавательных, эмоциональных, волевых, а также речи, двигательных реакций и действий.

Пластичность-ригидность. *Пластичность* – это легкость, гибкость приспособления человека к изменяющимся условиям жизни, деятельности; *ригидность* – инертность, неспособность быстро приспособиться к изменениям, стереотипность поведения.

Экстраверсия-интроверсия. Эти свойства выражаются в преимуществе обращенности личности в мир внешний (экстраверсия) или внутренний – мир образов,

мыслей, чувств (интроверсия). От преобладания направленности зависят особенности реагирования и деятельности людей, их контактность или замкнутость.

Рассмотренные свойства в их сложном взаимодействии прослеживаются в каждом типе темперамента.

Свойства темперамента являются биологически и генетически обусловленными. На сегодняшний день выделяют четыре свойства темперамента: *эргичность (выносливость), пластичность, скорость, эмоциональность (чувствительность)*. В связи с тем, что темперамент – это биопсихосоциальная категория, проявления темперамента необходимо рассматривать в контексте взаимодействия со средой: предметной или социальной. Исходя из этого, в структуре темперамента выделяют восемь блоков.

Предметная эргичность – способность выдерживать напряжение интеллектуального и физического характера.

Социальная эргичность – способность поддерживать большое количество социальных контактов, интенсивное общение. Определяет легкость вступления во взаимодействие с людьми и открытость для общения.

Предметная пластичность характеризует гибкость мышления, скорость переключения внимания, стремление к разнообразию деятельности.

Социальная пластичность определяет контроль поведения, сдержанность в общении.

Предметный темп – это скорость моторно-двигательных операций.

Социальный темп – речедвигательная активность, способность к вербализации.

Предметная эмоциональность – сила эмоциональной реакции на расхождение ожидаемого и реального результата деятельности.

Социальная эмоциональность – сила и качество эмоций в процессе общения.

Отличительными особенностями темперамента от других свойств личности являются следующие характеристики:

– темперамент не зависит от мотивационно-потребностной сферы личности, он отражает лишь формальный аспект деятельности, обусловленный свойствами нервной системы;

– является индивидуально-типологической особенностью энергетического напряжения;

– одинаково проявляется во всех сферах жизнедеятельности и устойчив в течение всей жизни;

– проявляется в раннем детстве;

– имеет тесную связь с системами организма;

– обладает высокой наследуемостью.

Можно выделить следующие основные компоненты, определяющие темперамент:

1) общая активность психической деятельности и поведения человека. Она выражается в различной степени стремления активно действовать, осваивать и преобразовывать окружающую действительность, проявлять себя в разнообразной деятельности (вялость, инертность, пассивность или энергичность, страстность и стремительность в деятельности);

2) двигательная, или моторная, активность. Она показывает состояние активности двигательного и речедвигательного аппарата. Выражается в быстроте, силе, резкости, интенсивности мышечных движений и речи человека, его внешней подвижности (или, наоборот, сдержанности), говорливости (или молчаливости);

3) эмоциональная активность выражается в эмоциональной впечатлительности (восприимчивость и чуткость к эмоциональным воздействиям), импульсивности,

эмоциональной подвижности (быстрота смены эмоциональных состояний, возникновения и прекращения их).

Темперамент проявляется в деятельности, поведении и поступках человека и имеет внешнее выражение. По внешним устойчивым признакам можно до известной степени судить о некоторых свойствах темперамента.

Краткая характеристика типов темперамента

Сангвинический темперамент

Люди данного темперамента отличаются повышенной реактивностью и активностью при их уравновешенности. Они живо откликаются на каждое событие, впечатлительны. Эмоции и чувства возникают и сменяются у них быстро. Поэтому плохое настроение им не свойственно, если оно возникает, то без труда вытесняется мажорной гаммой переживаний. Они энергичны, горячо берутся за новое дело, но быстро остывают, могут не довести его до конца. Реактивность и активность у них сбалансированы, поэтому их легко организовать, они без труда сдерживают свои реакции и чувства. Поведение сангвиников пластично. Они легко приспосабливаются к любой новой обстановке и новым требованиям, быстро переключают внимание, без трудностей сходятся с людьми, первыми завязывают дружбу. Легко осваивают и переделывают навыки. У сангвиников высокий темп реакции. Он проявляется в общей подвижности, в речи, в быстроте ориентировки, сообразительности, гибкости ума. Движения сангвиника быстрые и плавные, речь – громкая, быстрая, отчетливая, интонации разнообразные, сопровождаются мимикой и жестами. Сангвиники – экстраверты. Они общительны, любят компании, их часто называют «душой общества». У них пониженная сензитивность, низкая чувствительность, высокие пороги ощущений.

Холерический темперамент

Людям холерического темперамента свойственны высокая реактивность и активность. Чувства возникают у них так же быстро, как и у сангвиников, но отличаются высокой интенсивностью и устойчивостью. Внешнее выражение чувства отчетливое. Холерики активны, могут трудиться без усталости, энергично. Однако реактивность у них преобладает над активностью. Поэтому холерики нервны, необузданны, несдержанны, вспыльчивы, порывисты. Со всей страстностью отдаются делу, преодолевая различные препятствия. Они склонны к аффектам, сменам настроения, резки в общении с людьми. Им свойственен быстрый темп психических реакций. Говорят они быстро, сообразительны, моментально понимают суть вопроса и находят решение, движения резкие, стремительные. Холерики менее пластичны, более ригидны, чем сангвиники. Отсюда большая устойчивость стремлений и интересов, более выражено привыкание к определенным условиям. Холерики – экстраверты.

Флегматический темперамент

Человек флегматического темперамента отличается малой реактивностью. Только очень сильные впечатления могут вывести его из равновесия, заставить проявить свои переживания. У флегматиков чувства возникают медленно, сохраняются длительно, аффектов не бывает, мимика и жесты однообразны, невыразительны. По выражению И.П. Павлова, флегматик – «упорный труженик жизни», энергичен, может успешно выполнять работу, требующую большого монотонного напряжения; высокая активность преобладает над слабой реактивностью. Представители этого типа темперамента терпеливы, выдержанны, легко сдерживают порывы, не тратят напрасно силы, доводят дело до конца. Они ригидные, к новой обстановке приспосабливаются с трудом, ценят привычный образ жизни, привычную работу и круг общения, с трудом могут их изменить, внимание с одной деятельности на другую переключают также с трудом. Затруднена у них и переделка навыков. Темп реакций замедленный, движения медлительные, речь

однообразная, небыстрая. Флегматики – интроверты. На внешние впечатления они реагируют неярко, живут в мире своих образов, мыслей и переживаний. С новыми людьми сходятся с трудом, не любят компаний, не стремятся быть в центре внимания.

Меланхолический темперамент

Люди меланхолического темперамента высокочувствительны, потому легкоранимы, обидчивы, иногда слезливы. Для них характерна малая реактивность, медленное возникновение чувств, но в то же время большая их глубина, и это накладывает отпечаток на весь склад их личности. Настроения у них устойчивы, но часто носят астенический характер (астения – «нехватка сил» или «бессилие»). У меланхоликов пониженная активность. Они не умеют и не любят работать быстро, без отдыха; легко устают, не любят новой работы, не уверены в себе, трудности их пугают. При этом у них опускаются руки, снижается энергия. Темп психических процессов и движения у них замедленные, речь тихая, небыстрая, мимика слабая, невыразительная. Меланхолики ригидные и интровертированные, замкнутые, необщительные. Они смущаются при знакомстве с новыми людьми, иногда теряются при общении с ними, склонны уходить в себя, обращаться к миру собственных мыслей, образов, чувств. В привычной обстановке они могут быть очень контактными, отличаются тактичностью, считаются с чувствами других людей.

Итак, темперамент сказывается на характере активности (в работоспособности, коммуникативности или социальном контакте), легкости приспособления к изменяющимся условиям, уравновешенности поведения.

Темперамент, будучи зависимым от врожденных свойств нервной системы, проявляется в индивидуальном стиле деятельности человека, поэтому важно учитывать его особенности при обучении, воспитании и др.

Темперамент – природная основа проявления психологических качеств личности. Однако при любом темпераменте можно сформировать у человека качества, не свойственные данному темпераменту. Особое значение здесь имеет самовоспитание.

Нет лучших и худших темпераментов. Каждый из них имеет свои положительные стороны, поэтому главные усилия должны быть направлены не на исправление темперамента (что невозможно вследствие врожденной его основы), а на разумное использование в конкретной деятельности его достоинств.

Темперамент характеризует динамичность личности, но не раскрывает ее убеждений, взглядов, интересов, способностей. Человек любого типа темперамента может достичь успеха в деятельности (среди крупнейших отечественных писателей, например, А.И. Герцен – сангвиник, И.А. Крылов – флегматик, А.С. Пушкин – холерик, Н.В. Гоголь – меланхолик).

Направленность личности

Направленность личности – это совокупность склонностей, влечений, желаний, интересов, идеалов, мировоззрения и убеждений, которые выступают мотивами деятельности. Эта система целиком социальна, т.е. определяется не врожденными особенностями, а приобретенным социальным опытом человека, обучением, воспитанием и собственной его деятельностью.

В структуре направленности ее формы располагаются в строгой иерархии и различаются по степени осознанности.

Влечение – биологически обусловленное, недифференцированное, неосознанное или мало осознанное стремление, направленное на какой-либо предмет или действие.

Желание – форма направленности, при которой осознается цель стремления и пути ее удовлетворения.

Интерес – осознанная форма, направленная на познание предмета. Интересы представляют собой познавательные потребности.

Склонность – избирательная направленность на определенную деятельность, формирующаяся на основе интересов и включающая в себя волевой компонент.

Идеал – форма направленности, воплощенная в конкретном образе и являющаяся базой для формирования мировоззрения.

Мировоззрение – это система взглядов и представлений о мире и его закономерностях, определенная социальным бытием человека.

Убеждение – система мотивов личности, побуждающих действовать в соответствии с мировоззрением.

Направленность личности позволяет понять, что для человека наиболее ценно и значимо, какие задачи он перед собой ставит. Направленность личности проявляется через ее поведение, влияя на него и формируя его.

Направленность – ведущее свойство личности, которое определяется мировоззрением, системой потребностей и мотивов; выражена в жизненных целях, в активной деятельности по их достижению.

Сферы проявления направленности:

- бытовая: материальные устремления, культурные и эстетические потребности;
- профессиональная: стремление достичь профессиональных высот, привязанность к избранной профессии;
- психологическая: идейность, патриотичность, политическая зрелость и т. п.

Способности

Способности – это свойства личности, характеризующиеся возможностью успешного выполнения какого-либо вида деятельности.

Отличительные признаки способностей предложил Б.М. Теплов:

- 1) способности – индивидуально-психологические особенности, отличающие одного человека от другого;
- 2) способности обеспечивают успешность выполнения деятельности (деятельностей);
- 3) способности не сводятся к знаниям, умениям и навыкам, но обеспечивают легкость и быстроту их формирования

Способность может существовать только в процессе деятельности и развития человека (если он перестает ею пользоваться, она угасает).

Способности не являются врожденными или наследственными, они развиваются из *задатков* (строение органов чувств, свойства нервной системы), которые по своей природе носят наследственно-врожденный характер.

Задатки – это некоторые генетические детерминированные анатомо-физиологические особенности нервной системы, составляющие индивидуально-природную предпосылку формирования и развития способностей.

Главную роль в развитии способностей играет развивающая среда и включенность в разнообразные виды деятельности (т.е. разовьются природные задатки в способности или нет, зависит от многих внешних и внутренних условий становления личности).

Существует достаточно много классификаций способностей, чаще всего выделяют *природные* и *специфические* способности.

Природные способности – обеспечивают выполнение простых действий, связанных с восприятием, запоминанием и мышлением.

Специфические человеческие способности подразделяются на *общие* и *специальные* способности.

Общие способности определяют успех человека в овладении и выполнении различных видов деятельности – операции мышления, развитая память, речь, способности, проявляющиеся в общении, взаимодействии с людьми. Общие способности нередко называют *одаренностью*.

Специальные способности определяют успех человека в отдельных видах деятельности (математические, технические, литературные, лингвистические, музыкальные, спортивные и т.д.).

В способностях можно выделить два уровня – *репродуктивный* и *продуктивный*.

Репродуктивные способности обеспечивают высокий уровень усвоения и воспроизведения готовой информации.

Продуктивные (творческие) способности – это способности, обеспечивающие создание чего-то нового.

Следует учитывать, что репродуктивный уровень включает элементы творческих способностей, и наоборот.

По степени развития способностей выделяют *одаренность*, *талант* и *гениальность*.

Одаренность – это совокупность способностей, обуславливающая особую успешность во многих сферах деятельности и выделяющая человека из числа других людей (при этом продукт деятельности не отличается новизной).

Талант – это высокая степень способностей, позволяющая достичь успеха в определенной деятельности. Результат такой деятельности отличается нестандартным подходом, новизной и оригинальностью.

Гениальность – высшая степень развития способностей.

О гениальности говорят, когда творческие достижения человека составляют эпоху в жизни общества, в развитии культуры и отличаются крайней оригинальностью.

По мнению исследователя данного феномена Г. Лемана гениальность пробуждается у поэтов в 26–30 лет, у врачей в 33–34 года, у художников в 30–35 лет, у писателей в 40–44 года.

Интеллект – это устойчивая система умственных способностей, определяющая качество процесса познания и эффективность решения задач. В своем развитии интеллект проходит череду последовательно сменяющихся стадий, связанных с процессом усвоения информации (ассимиляцией) и перестройки интеллектуальных схем (аккомодации).

В развитии интеллекта человека выделяют четыре стадии:

1. Сенсомоторный интеллект (от 0 до 2 лет) проявляется в действиях: усваиваются схемы рассматривания, хватания, круговые реакции, когда ребенок повторяет действие, ожидая, что повторится и его эффект (бросает игрушку и ждет звук).

2. Дооперациональная стадия (от 2 до 7 лет). Происходит усвоение речи, но понятия еще не точны, а суждения поверхностны и алогичны.

3. Стадия конкретных операций (от 7 до 11 лет). Появляются логически правильные рассуждения, способность к классификации, но для выполнения этих действий необходима наглядность.

4. Стадия формальных операций (от 12 лет). Дети оперируют абстрактными понятиями и категориями, появляется способность к гипотетическому мышлению и пониманию переносного смысла. Это – интеллект взрослого человека.

В структуре интеллекта выделяют «связанный» и «текучий» интеллект (В.Н. Дружинин). «Связанный» интеллект определяется количеством знаний, усвоенных в процессе онтогенеза, и определяет меру овладения культурой. Он проявляется в способности решать арифметические задачи, подбирать рифмы, толковать пословицы.

«Текущий» интеллект отвечает за быстроту, точность запоминания, гибкость мышления и независим от культуры, он опосредован особенностями нервной системы.

Характер

Как утверждал В. Гюго, «У каждого человека три характера: тот, который ему приписывают, тот, который он сам себе приписывает, и, наконец, тот, который есть в действительности».

Характер – это содержательная характеристика личности, система устойчивых отношений к миру и самому себе, формирующаяся под воздействием условий жизненной среды, проявляющаяся в особенностях социального поведения.

На формирование характера влияет множество факторов – биологические, социально-экономические, национально-культурные, общественно-исторические. Являясь устойчиво-динамическим образованием, характер начинает формироваться в детстве и продолжает незначительно изменяться на протяжении всей жизни. Наиболее ярко характерологические особенности личности проявляются в подростковом возрасте. С началом профессиональной деятельности в характере начинают активно развиваться профессионально значимые качества. Рассмотреть структуру характера можно через систему отношений человека к объективной реальности:

1) отношение личности к действительности, обществу (направленность личности – интересы, идеалы человека, социальные чувства);

2) отношение к деятельности – инициативность, трудолюбие, работоспособность, усердие, добросовестность (или противоположные черты) и т.д.;

3) отношение к другим людям – доброжелательность, чуткость, тактичность, вежливость, правдивость, искренность, гуманность и т.п.;

4) отношение к самому себе – самокритичность, скромность, гордость, самоуверенность, самолюбие, эгоцентризм;

5) отношение к вещам (деньгам) – аккуратность, неряшливость, бережливость, щедрость, скупость.

Характер является одним из проявлений личности, следовательно, особенности ее направленности определяются в чертах характера (холодный расчет при выборе цели, поиск личной выгоды и др.). В характере прослеживаются и черты темперамента, например, уверенность, импульсивность, заторможенность.

Несмотря на уникальность каждого характера, в психологии существует большое количество типологий.

Так, одна из классификаций определяет типы характера по преобладанию рассудка, воли, эмоций. Действительно, в жизни можно встретить людей рассудочных, которые ко всему подходят с рациональной меркой; эмоциональных, поступающих под влиянием порыва, переживаний; волевых, активных, целеустремленно деятельных.

Наиболее распространена классификация, за основу которой взята направленность личности на внутренний или внешний мир. С этой точки зрения были выделены два типа: *интравертированный* (внутренне сосредоточенный, замкнутый, мыслитель) и *экстравертированный* (открытый человек, активный, чрезвычайно общительный).

Существует деление на типы по степени самостоятельности личности. Выделяют *конформный* и *самостоятельный* типы. Люди первого типа легко соглашаются с чужим мнением, подчиняются власти других, имеют тенденцию выполнять все предписания без критики, не способны адаптироваться в состоянии стресса. Второй тип отличается стойкостью личных убеждений и самостоятельностью суждений и решений. Представители этого типа активны и не теряются в трудных обстоятельствах, склонны навязывать свою волю и мнение другим, легко могут мобилизовать свои силы и в стрессовых ситуациях.

Наибольшей популярностью и практической значимостью отличается классификация акцентуаций характеров А.Е. Личко.

Акцентуации характера – это крайние варианты нормы, при которых отдельные черты чрезмерно усилены, вследствие чего имеется избирательная уязвимость в отношении определенного рода психогенных воздействий при хорошей и даже повышенной устойчивости к другим.

По степени выраженности акцентуации бывают *скрытые* и *явные*.

Скрытая акцентуация проявляется лишь в ситуации психогенного воздействия, адресованного к «слабому месту» акцентуации.

Явная акцентуация является крайним вариантом нормы, заостренная черта проявляется постоянно, но при этом не приводит к нарушению адаптации. Обычно акцентуации характера проявляются в подростковом возрасте и постепенно сглаживаются.

А.Е. Личко выделил следующие типы акцентуаций:

1. *Гипертимный тип*. Шумные, подвижные, неусидчивые и склонные к озорству. Легко устанавливают контакты, стремятся к лидерству, нередко возникают конфликты со взрослыми, интересы разнообразные, но неустойчивые. Преобладает приподнятое настроение, склонны к алкоголизации.

2. *Циклоидный тип*. Характерна повышенная раздражимость и апатия. Избегают компании сверстников и предпочитают оставаться дома. Настроение меняется от приподнятого до подавленного (фазы настроения длятся обычно две-три недели).

3. *Лабильный тип*. Обладают крайней изменчивостью настроения по самым ничтожным поводам. Чувствительны к знакам внимания, стремятся к близкой дружбе в поисках поддержки.

4. *Астеноневротический тип*. Повышенная мнительность, утомляемость, раздражительность, склонность к ипохондрии (гипертрофированному беспокойству о состоянии своего здоровья).

5. *Сенситивный тип*. Чрезвычайно впечатлительны, пугливы, ответственные, застенчивы, охотно принимают заботу.

6. *Психастенический тип*. Нерешительны, склонны к рассуждениям, выражают тревогу по отношению к будущему, проявляют беспокойство о матери.

7. *Шизоидный тип*. Замкнуты, отгорожены от мира, коммуникативные навыки развиты слабо. Могут страдать от своего одиночества. Слабо развита эмпатия и интуиция. Внутренний мир заполнен фантазиями и увлечениями.

8. *Эпилептоидный тип*. Проявляют жестокость, властность и себялюбие. По незначительному поводу впадают в гнев, склонны к азартным играм. (Любят мучить животных, дразнить младших, стремятся к диктаторству, при этом стараются угодить начальству).

9. *Истероидный тип*. Эгоцентризм, жажда постоянного внимания. Склонны к театральности и наигранности в поведении и шантажным суицидам.

10. *Неустойчивый тип*. Склонны к развлечениям и праздности, мелким кражам. Проявляют высокую склонность к формированию алкогольной и наркотической зависимости. В поиске острых ощущений совершают хулиганские действия, но по своей натуре трусливы и слабовольны.

11. *Конформный тип*. Постоянная готовность подчиняться большинству, склонны к морализаторству и консерватизму, стремятся быть «как все», идти за большинством.

Немецкий ученый К. Леонгард предложил свою классификацию, основанную на оценке стиля общения с людьми (табл. 11).

Классификация характеров по К. Леонгарду

Тип	Сильные стороны	Слабые стороны
Гипертимный – высокая контактность	Энергичность, жажда деятельности, инициативность	Легкомыслие, склонность к аморальным поступкам, раздражительность, несерьезность в отношении к делу
Дистимный – низкая контактность	Серьезность, добросовестность, чувство справедливости	Пассивность, замедленное мышление, неповоротливость, индивидуализм
Циклоидный – смена настроения	В период подъема гипертимен	В период спада дистимен
Возбудимый – низкая контактность, замедленность вербальных и невербальных реакций	Добросовестность, аккуратность, любит животных и маленьких детей	Занудлив и угрюм, неуживчив в коллективе, властен в семье, в состоянии эмоционального возбуждения плохо контролирует свои поступки
Застревающий – средняя общительность	Стремится добиться высоких показателей в любом деле, предъявляет повышенные требования к себе	Самонадеян, ревнив, предъявляет непомерные требования к близким и подчиненным на работе
Педантичный – умеренная общительность	Добросовестность, аккуратность, серьезность, надежность в делах	Формализм, занудливость, брюзжание
Тревожный – низкая контактность	Дружелюбие, самокритичность, исполнительность	Беззащитность, неуверенность
Эмотивный – общение ограничено узким кругом избранных	Доброта, сострадательность, обостренное чувство долга, исполнительность	Чрезмерная чувствительность, слезливость
Демонстративный – легкость в установлении контактов	Обходительность, аристократичность, способность увлечь других, неординарность мышления и поступков	Эгоизм, лицемерие, хвастовство, увиливание от работы
Экзальтированный – высокая контактность, словоохотливость, влюбчивость	Альтруизм, чувство сострадания, хороший вкус, яркость и искренность чувств	Паникерство, подверженность сиюминутным настроениям
Экстравертированный – высокая контактность	Готовность выслушать, помочь	Подверженность влиянию, легкомыслие, страсть к развлечениям,

		участие в распространении сплетен
Интравертированный – низкая контактность, замкнутость	Сдержанность, наличие твердых убеждений, принципиальность	Упрямство, ригидность мышления, упорное отстаивание своих идей

Особенности природной организации человека, и в первую очередь – нервной системы, также сказываются как на проявлениях характера, так и на особенностях процесса формирования его отдельных черт. Наибольшее значение в этом смысле имеет сочетание *силы, уравновешенности и подвижности нервных процессов*. Свойства нервной системы могут способствовать или препятствовать формированию определенных черт характера.

Кроме типа нервной системы, на формирование и проявления характера влияют и другие биологические факторы, например, сердечно-сосудистая, пищеварительная и эндокринная системы. Установлено, что любые расстройства в деятельности этих систем существенно сказываются на характере человека.

Заметные изменения в характере наблюдаются и в возрастном плане.

Таким образом, природные свойства нервной системы и особенности организма оказывают влияние на формирование и проявление характера. Но и характер воздействует на типологические особенности нервной системы. Выдержка и самообладание, например, могут тормозить природную склонность к взрывным реакциям человека с холерическим темпераментом, а инициативность и самостоятельность – маскировать ригидность флегматика.

И.П. Павлов рассматривал характер, как «сплав» врожденных и приобретенных форм поведения. При этом он подчеркивал решающее значение среды и воспитания в формировании характера, т.е. обусловленность его отношениями, сложившимися под влиянием общественно-исторических условий жизни и деятельности людей.

Отдельные свойства характера зависят друг от друга, взаимно связаны и образуют целостную организацию, называемую *структурой характера*.

Черта характера – это особенности личности, которые систематически проявляются в различных видах ее деятельности и по которым можно судить о ее возможных поступках в определенных условиях.

В структуре характера выделяют две группы черт.

Черты характера, относящиеся к первой группе, выражают *направленность личности* (устойчивые потребности, установки, интересы, склонности, идеалы, цели), систему отношений к окружающей действительности и представляют собой индивидуально-своеобразные способы осуществления этих отношений.

Ко второй группе относятся *интеллектуальные, волевые и эмоциональные* черты характера.

Среди черт характера принято различать *общие* (глобальные) и *частные*.

Глобальные оказывают действие на широкую сферу поведенческих проявлений. Принято выделять пять пар глобальных черт характера: самоуверенность – неуверенность; дружелюбие – враждебность; сознательность – импульсивность; эмоциональная стабильность – тревожность; интеллектуальная гибкость – ригидность (неуступчивость).

Частные черты характера: общительность – замкнутость, доминантность (лидерство) – подчиненность, оптимизм – уныние, совесть – бессовестность, смелость – осторожность, впечатлительность – «толстокожесть», доверчивость – подозрительность, мечтательность – практицизм, тревожная ранимость – спокойная безмятежность, деликатность – грубость, самостоятельность – конформизм, самоконтроль

– импульсивность, страстная увлеченность – апатичная вялость, миролюбие – агрессивность, деятельная активность – пассивность, гибкость – ригидность, демонстративность – скромность, честолюбие – неприязнительность, оригинальность – стереотипность.

В целях выяснения сути своего характера человеку полезно знать о себе мнение окружающих людей. Отношение к самому себе проявляется в самооценке своих действий. Отрицательными чертами характера являются повышенное самомнение, высокомерие и хвастовство. Человек, обладающий этими чертами, обычно неуживчив в коллективе, невольно создает в нем конфликтные ситуации. Нежелательна и другая крайность в характере человека – недооценка своих достоинств, робость в высказывании своих позиций и отстаивании взглядов. Скромность и самокритичность должны сочетаться с чувством собственного достоинства, основанном на сознании действительной значимости своей личности.

Итак, характер – это совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающаяся и проявляющаяся в деятельности и общении, обуславливая типичные для индивида способы поведения.

Отдельные свойства характера зависят друг от друга, связаны между собой и образуют целостную организацию, называемую структурой характера.

Черты характера – это те особенности личности, которые систематически проявляются в различных видах ее деятельности и по которым можно судить о ее возможных поступках в определенных условиях.

В отечественной психологии выделяют следующие совокупности черт характера, выражающие основные категории отношений к действительности: к коллективу и отдельным лицам; к труду, достижению целей; к самому себе; к вещам, деньгам.

Для становления характера сензитивным периодом (т.е. периодом наивысших возможностей для наиболее эффективного развития какой-либо стороны психики) является возраст от 2–3 до 9–10 лет: в дошкольные годы формируется отношение к труду, в младшем школьном возрасте – общение со сверстниками, в подростковом – сила воли, в ранней юности закладываются нравственные, мировоззренческие основы личности.

В формировании характера большое значение имеет семья, коллектив, а также самовоспитание и стремление к самосовершенствованию, имеющему сознательную направленность.

Мотивационная сфера личности

Совокупность мотивов, которые формируются и развиваются в течение жизни человека, называют *мотивационной сферой личности*.

Функции мотивов:

- побуждающая (определяет возникновение потребностного состояния);
- стимулирующая (вызывает дополнительные побуждения, например, с появлением усталости);
- направляющая (определяет направленность энергии на определенную цель);
- организующая (включает мысленное планирование действия, анализ, оценку, контроль результата деятельности);
- смыслообразующая (придает личностный смысл деятельности);
- объяснительная (обосновывает действия или поступки, сознательно формулируемые личностью и являющиеся источником ее поведения).

Характеристиками мотива являются: *сила, устойчивость и содержание*.

Сила мотива определяется интенсивностью мотивационного побуждения.

Устойчивость проявляется в постоянстве интересов, привычек, мотивационных установок.

К *содержательным* характеристикам мотива относятся: направленность мотива – личностная, индивидуальная или общественная, коллективная; ориентированность на внешние или внутренние факторы при объяснении своего поведения; удовлетворенность/неудовлетворенность потребностей – биологических или социальных; связь с деятельностью (игровой, учебной, трудовой, спортивной и др.).

В психологии выделяют следующие группы мотивов:

– ситуационные, обусловленные конкретной обстановкой, в которой находится человек;

– мотивы целей, связанные с деятельностью личности, которые выражают предмет потребностей, направленность устремлений личности;

– мотивы выбора средств достижения цели, зависящие от степени подготовленности и успешной реализации поставленной цели в данных условиях;

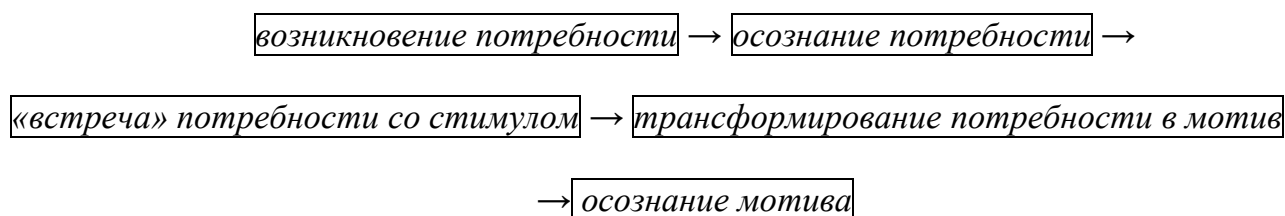
– мотивы социального характера, относящиеся к обществу в целом (идеологические, этнические, профессиональные, религиозные и другие);

– мотивы группового плана, связанные с жизнью личности в коллективе;

– индивидуально-личностные мотивы, характерные для конкретной личности.

Схема возникновения мотива такова (схема 6): возникновение той или иной потребности, ее последующее осознание и трансформация в мотивацию.

Схема 6. Возникновение мотива



Таким образом, мотив является сложным психологическим образованием, которое должен построить сам субъект. В процессе развития, воспитания и социализации личности формируются интересы и склонности, нравственные принципы, установки, которые будут определять мотивационную сферу личности.

Мотивация человека имеет два аспекта. Во-первых, ее можно рассматривать как систему внутренних побуждений (*диспозиционная мотивация*), определяющую деятельность человека и его поведение, во-вторых, как процесс стимулирования активности человека внешними причинами (*ситуационная мотивация*).

Диспозиционная и ситуационная мотивации взаимосвязаны. Диспозиционная мотивация имеет иерархический характер, а каждая потребность обладает своей силой, периодичностью актуализации и способом удовлетворения. Низшую ступень занимают потребности биологические и потребность в безопасности. Базовыми потребностями выступают потребность в принадлежности к определенной группе, потребность в любви и уважении. Эстетические и познавательные потребности находятся на более высоком уровне. Высшая потребность – это потребность в *самоактуализации* – стремление реализовать свой потенциал.

Невозможность удовлетворения потребностей в силу различных причин переживается в форме *фрустрации*.

Фрустрация – это негативное эмоциональное состояние, связанное с переживанием непреодолимого препятствия, существующего объективно или субъективно.

Рассмотрим наиболее значимые социальные мотивы личности, определяющие ее отношение к себе и людям.

1) *Мотив достижения*, или мотив избегания неудачи связан с выбором цели, которую субъект рассчитывает достичь в ходе своей деятельности.

Установлено, что людям, ориентированным на успех, соответствует адекватная реалистическая самооценка, в противоположность индивидам, ориентированным на неудачу, которым свойственна заниженная или завышенная самооценки. Самооценка тесно связана с уровнем притязаний человека. Расхождение между притязаниями и реальными возможностями человека ведет к тому, что он начинает неправильно себя оценивать, вследствие чего его поведение становится неадекватным (возникают эмоциональные срывы, повышенная тревожность и т.п.).

2) *Мотив стремления к общению* (аффилиации) проявляется, как направленность человека наладить добрые, эмоционально-положительные взаимоотношения с людьми, в стремлении сотрудничать с ними, постоянно находиться вместе. Партнеры по общению, обладающие такими мотивами, стремятся к равноправному сотрудничеству.

3) *Мотив оказания помощи другим* лежит в основе альтруистического поведения, которое осуществляется ради блага другого человека по собственному убеждению, без надежды на вознаграждение, без расчета или давления со стороны. Эти формы поведения разнообразны и располагаются в широком диапазоне от простой любезности до благотворительной помощи.

4) *Мотив агрессивности* лежит в основе действий, наносящих человеку моральный, материальный или физический ущерб. Агрессивность всегда связана с намеренным причинением вреда другому человеку. Агрессия рассматривается как явление, по своей сути противоположное альтруизму. Психологическая трудность устранения агрессивных действий заключается, в частности, в том, что человек, ведущий себя подобным образом, обычно легко находит множество разумных оправданий своему поведению, полностью или отчасти снимая с себя вину.

5) *Мотив власти* проявляется как склонность управлять другими людьми, воздействовать на их поведение разнообразными методами (убеждение, принуждение, внушение, запрещение и т.п.). А. Адлер считал, что стремление к превосходству, совершенству и социальной власти компенсирует недостатки людей, испытывающих так называемый комплекс неполноценности.

Итак, сформированные в процессе жизни и деятельности человека мотивы, ставшие привычными или основными, характеризуют личность и лежат в основе ее типичного поведения.

Один из важнейших вопросов мотивации деятельности человека – причинное объяснение его поступков. Универсальный механизм интерпретации мотивов и причин поступков другого человека – механизм *каузальной атрибуции*.

Каузальная атрибуция представляет собой мотивированный процесс, направленный на осмысление и объяснение причин поступка другого человека, а также способность предсказывать его поведение. Каузальная атрибуция непосредственно связана с регуляцией отношений между людьми, она включает объяснение, оправдание или осуждение поступков человека.

Различают три типа каузальной атрибуции:

- личностную (причина приписывается тому, кто совершает поступок),
- объективную (причина приписывается объекту, на которое направлено действие),
- обстоятельственную (причина приписывается внешним обстоятельствам).

Исследования в области изучения причинной обусловленности поведения человека выявили следующие закономерности:

- установка влияет на восприятие человека и может привести к искажению содержания. При этом степень приписывания качеств, свойств, особенностей чему-либо зависит от таких показателей, как степень уникальности, типичности поступка и степень социальной желательности/нежелательности;

– люди с большей готовностью приписывают причины наблюдаемых поступков самой личности, которая их совершает, чем не зависящим от нее внешним обстоятельствам;

– на результат каузальной атрибуции могут повлиять три фактора: близость или удаленность субъекта от того места, где было совершено действие; возможность субъекта предвидеть его исход и преднамеренность;

– тенденция приписывать ответственность за несчастье тому человеку, которого оно постигло («сам виноват»).

В целом изучение феномена каузальной атрибуции позволяет лучше представить себе сам процесс формирования оценки и отношения к партнеру.

Американскими психологами Р.М. Йерксом и Дж. Д. Додеоном в 1908 г. был открыт закон *оптимума мотивации*. Он показывает зависимость качества (продуктивности) выполняемой деятельности от интенсивности (уровня) мотивации. Так, по мере увеличения интенсивности мотивации качество деятельности изменяется: сначала оно повышается, затем, после перехода через точку наиболее высоких показателей успешности деятельности, постепенно понижается. Уровень мотивации, при котором деятельность выполняется максимально успешно, называется *оптимумом мотивации*. Чем сложнее для субъекта выполняемая деятельность, тем более низкий уровень мотивации является для нее оптимальным.

Эмоционально-волевые процессы и психические состояния

Воля присуща только человеку, она возникла в процессе коллективного труда вместе с развитием сознания.

Воля – это способность человека сознательно управлять своим поведением, мобилизовывать все свои силы для достижения поставленных целей.

Воля проявляется в действиях (поступках), выполняемых в соответствии с заранее поставленной целью.

Особенностями воли, реализуемыми в действиях, являются осознанная целеустремленность, связь с мышлением (планирование) и движением (активность).

Препятствия и трудности, которые приходится преодолевать человеку, могут быть двух видов – внешние и внутренние. Внешние – это объективные трудности и препятствия, неожиданные условия, обстоятельства, противодействия других людей. К внутренним относятся проявления взаимоисключающих мотивов, побуждений, инертность человека, подавленное эмоциональное состояние, лень, чувство страха и т.п.

Различают *простые* и *сложные* волевые действия. Простые, как правило, имеют два аспекта – постановку цели и исполнение. В сложном волевом действии присутствует три звена: осознание цели, планирование и исполнение.

Основные функции воли: выбор мотивов и целей; регуляция побуждения к действиям при недостаточной или избыточной мотивации; организация психических процессов в соответствующую систему; мобилизация физических и психических возможностей в ситуации преодоления препятствий при достижении поставленных целей.

Как правило, волевое действие начинается с осознания цели действия, мысли о том, что будет достигнуто в результате волевого усилия. Осмысленная, осознанная цель, поставленная человеком, обуславливает способ и характер его действий, поведения. Если цель неясна, не представлена в сознании четко, действие человека будет лишено целенаправленности. Волевое действие всегда осознанно. Стимулом таких действий могут служить самые различные потребности (как физиологические, так и социальные). Очень часто постановка цели не протекает гладко и спокойно, а, как правило, наоборот, сопровождается борьбой мотивов. В борьбе высших мотивов с низшими формируется воля человека.

Важную роль наряду с ясностью, осознанностью цели играет и ее доступность, когда человек, используя имеющиеся у него знания, умения, навыки, способности, имеет внутренние условия для достижения конкретной цели. Если цель превышает возможности человека, то он может достичь ее только частично. В том случае, когда цель доступна, но ее трудно достичь, человек ставит ряд промежуточных целей и последовательно борется за их осуществление. Однако при всем значении моментов постановки цели и планирования решающим является выполнение поставленной цели. Только при окончательном выполнении человеком действия, доведении дела до конца мы говорим о силе воли и волевых качествах личности. Преодоление значительных трудностей и препятствий свидетельствует о наличии высокого уровня воли у данной личности, характеризует ее целеустремленность, решительность и настойчивость человека.

К волевым свойствам личности относятся: *целеустремленность, самостоятельность, решительность, настойчивость, выдержка и самообладание, дисциплинированность, мужество и смелость.*

Целеустремленность является важнейшим свойством личности, проявляющейся в ее способности осуществлять жизненные цели. Целеустремленность тесно связана с нравственным обликом, идейными убеждениями, мировоззрением и направленностью личности.

Самостоятельность – это умение определять и совершать действия, поступки без помощи других, когда личность руководствуется только своими убеждениями, взглядами, использует только свои знания и навыки.

Решительность – способность своевременно и без колебаний принимать обдуманное решение и претворять его в жизнь.

Выдержка и самообладание – это владение собой, своими действиями, поступками, настроениями, даже при неудачах или больших удачах.

Настойчивость выражается в умении добиваться поставленной цели, преодолевать трудности на пути к ее достижению.

Дисциплинированность – осознанное подчинение своего поведения общественным правилам и нормам.

Мужество и смелость проявляются в готовности и умении бороться, преодолевать трудности и опасности на пути к достижению цели.

Тренировка воли выражается в систематическом выполнении трудных, подчас не интересных, но важных и полезных действий.

Развитие волевой регуляции у человека осуществляется в нескольких направлениях. С одной стороны – это преобразование произвольных психических процессов в произвольные, с другой – обретение человеком контроля над своим поведением, с третьей – выработка волевых качеств личности. Все эти процессы онтогенетически начинаются с того момента, когда ребенок овладевает речью и научается пользоваться ею как эффективным средством психической и поведенческой саморегуляции.

Развитие воли тесным образом соотносится с обогащением мотивационной и нравственной сферы человека. Включение в регуляцию деятельности более высоких мотивов и ценностей, повышение их статуса в общей иерархии стимулов, управляющих деятельностью, способность выделять и оценивать нравственную сторону совершаемых поступков – все это важные моменты в воспитании воли. Совершенствование волевой регуляции поведения у человека связано с общим интеллектуальным развитием, с появлением мотивационной и личностной рефлексии. Поэтому воспитывать волю в отрыве от общего психического развития невозможно. В противном случае вместо воли и настойчивости могут закрепиться их антиподы: упрямство и ригидность.

Уровень волевой активности может быть суммарной характеристикой волевой регуляции и зависеть от силы потребности, интенсивности переживаемых человеком эмоций и собственно волевого усилия человека.

Эмоции и чувства – это определенный способ отношения человека к окружающему миру, к другим людям и самому себе, проявляющегося в форме непосредственного переживания.

Эмоции – непосредственное отражение, переживание сложившихся отношений, а не их рефлексия. Они способны предвосхитить ситуации и события, которые реально еще не наступили, и возникают в связи с представлениями о пережитых ранее или воображаемых ситуациях.

В результате обобщения и конкретизации эмоций формируется особый их вид – **чувства**. Они выступают как устойчивое переживание, связанное с представлением или идеей о некотором объекте (чувство любви к человеку, к Родине, к своему делу и т.п.). Особенность чувств состоит в том, что они совершенствуются и, развиваясь, образуют ряд уровней – от непосредственных до высших чувств, относящихся к духовным ценностям и идеалам.

Эмоции – это быстрая реакция на какой-либо раздражитель. Эмоции (радость, злость, удивление и т.д.) могут меняться практически каждую минуту, в зависимости от ситуации вокруг. Чувства, в отличие от эмоций, устроены более сложно, отличаются более глубоким уровнем и стабильностью. Чувства (например, дружба, любовь) сохраняются в течение длительного времени и обычно их не так-то просто изменить или избавиться от них. Чувства – продукт культурно-исторического развития человека. Высшие чувства присущи только человеку (так, например, чувство собственного достоинства, гордость за страну и другое способен переживать только человек).

Эмоции условно делят на *настроения, страсти, аффекты*.

Настроение – это слабо выраженное эмоциональное переживание, отличающееся недостаточным осознанием причин и факторов, их вызывающих. Это общее эмоциональное состояние человека, которое не связано с конкретным предметом или ситуацией (эмоциональный фон для протекающих психических процессов). Это душевное состояние человека, которое возникает при наличии положительного или отрицательного воздействия внешних и внутренних факторов на человека.

Аффект – мощная эмоциональная реакция, сопровождаемая изменениями в поведении человека, который их испытывает. Аффекты не предшествуют поведению, а завершают его. В отличие от других эмоций и чувств, протекают бурно (*экспрессия*) и быстро (кратковременно), сопровождаются резко выраженными органическими изменениями и двигательными реакциями.

Аффекты препятствуют нормальной организации поведения, его разумности (ярость, гнев, ужас, отчаяние, бурная радость, глубокое горе и др.).

Один из распространенных видов аффектов – *стресс* – состояние чрезмерно сильного психологического напряжения, когда нервная система человека получает эмоциональную перегрузку (оказывает отрицательное воздействие на сердечно-сосудистые и кишечно-желудочные заболевания).

Страсть – сильные, глубокие, длительные и устойчивые переживания с ярко выраженной направленностью на достижение цели. Страсть – сплав эмоций, мотивов и чувств, сконцентрированных вокруг определенного вида деятельности или предмета. Объектом страсти может стать человек (настоящая любовь – духовная связь одного человека с другим, которая не сводится к физическому влечению и страсти).

Означает порыв, увлечение, ориентацию всех устремлений и сил личности в едином направлении, сосредоточение их на единой цели.

Чувства – это эмоциональные процессы внутренней регуляции поведения человека, отражающие смысл (значение) для его жизнедеятельности. Так, например, одно и то же чувство может проявляться по-разному, в зависимости от того, в каком эмоциональном состоянии человек находится на данный момент (чувству любви может в разное время сопутствовать эмоции интереса, радости, удивления, обиды, раздражения и др.).

В отличие от эмоций и настроений, чувства привязаны к объектам: они возникают по отношению к кому или чему-либо, а не к ситуации в целом («я боюсь этого человека» – это чувство, а «мне страшно» – это эмоция).

Чувства условно делятся на: *этические* (моральные, нравственные), *интеллектуальные* (познавательные) и *эстетические*.

Интеллектуальные – это чувства, связанные с познавательной деятельностью человека. Они возникают в процессе учебной и научной работы, а также в творческой деятельности в различных видах искусства, науки и техники. К интеллектуальным чувствам относят удивление, любознательность, сомнение, радость открытия, любовь к истине.

Этические – чувства, в которых отражается отношение человека к требованиям общественной морали. Они связаны с его мировоззрением, мыслями, идеями, принципами и традициями. К ним относятся: любовь, сострадание, доброжелательность, гуманность, преданность.

Эстетические – чувства, возникающие у человека в связи с удовлетворением (или неудовлетворением) его эстетических потребностей. К ним относятся чувства прекрасного и безобразного, возвышенного и низменного, чувство юмора и т.д.

Нравственные, интеллектуальные и эстетические чувства переживаются человеком в деятельности и в общении. Иногда они именуется как *высшие* ввиду того, что в них заключено все богатство эмоциональных отношений человека к действительности. В то же время следует подчеркнуть условность понятия «высшие чувства», т.к. к ним приходится относить не только нравственные, но и безнравственные чувства (себялюбие, жадность, зависть).

Основными функциями эмоциональной сферы являются:

- отражательная (выражается в обобщенной оценке событий);
- сигнальная (возникающие переживания сигнализируют о его потребностях);
- информационная (помогает ориентироваться в окружающем мире и оценивать предметы и явления с точки зрения желательности);
- регулятивная (эмоции включаются в регуляцию поведения);
- коммуникативная (передача информации о своем отношении к предметам и явлениям);
- защитная (эмоции могут мобилизовать организм на преодоление препятствий).

Итак, эмоциональные процессы представляют собой своеобразную форму отражения реального процесса взаимодействия человека с окружающей средой. Эмоции и чувства – это переживаемое человеком отношение к миру и к самому себе, равнодушное отношение к различным событиям и ситуациям в жизни.

Если в ощущениях, восприятии, представлениях, мышлении отражается объективный мир предметов, явлений, их различные качества и свойства, зависимости и закономерности, то в эмоциях человек проявляет свое отношение к содержанию познаваемого (в виде удовольствия, радости, грусти, страха, восторга и т.д.).

Эмоции отличаются полярностью: удовольствие – неудовольствие, веселье – грусть, радость – печаль и т.п., а в сложных человеческих чувствах они часто образуют противоречивое единство (так, например, в ревности страстная любовь может уживаться со жгучей ненавистью). Они формируются в ходе человеческой деятельности,

направленной на удовлетворение потребностей (если потребности удовлетворяются, то это вызывает положительные эмоции; если препятствует удовлетворению – отрицательные).

Эмоции – это мы внешние, перед другими (часто поверхностные, показные, даже порой фальшивые), а чувства – это мы настоящие, внутри себя и перед собой (более внутренние, глубокие). Эмоции привязаны к ситуациям и состояниям, а чувства – к объектам. Эмоции связаны с биологическими процессами («в теле»), а чувства – с социальной сферой («в душе»).

Значение эмоций и чувств в психической деятельности человека и становление его личности огромно. Они обогащают психику человека, помогает более глубоко и тонко понять происходящее, будь то произведения искусства (стихи, музыка, кино, театр и др.), переживания других людей, события, происходящие в мире.

При некоторых душевных заболеваниях нарушение сознания характеризуется именно расстройством в сфере чувств и отношений (так, например, больной ненавидит мать, которую до этого горячо любил, со злобой говорит о близких людях и т.д.).

Психические состояния личности

Психическое состояние – это относительно устойчивое на определенном временном промежутке интегрированное отражение внешних и внутренних воздействий, влияющих на особенности психической деятельности.

К основным видам психических состояний относятся:

1. *Состояние бодрствования в покое* – умеренная активность, отсутствие ярко выраженных эмоций.

2. *Состояние релаксации* – расслабленность, восстановление сил, снижение контроля сознания.

3. *Сон* – обездвиженность, отсутствие контроля сознания. Обеспечивает восстановление физических и психических сил.

4. *Оптимальное рабочее состояние* – высокая активность, оптимальное напряжение физических и психических сил, деятельность регулируется целью.

5. *Монотония* – активность в ситуации длительного многократного повторения однотипных действий. Преобладают негативные эмоции – скука, равнодушие; контроль сознания снижается.

6. *Утомление* – временное снижение работоспособности вследствие длительных физических и психических нагрузок.

7. *Стресс* – повышенная физическая и психическая активность. При благоприятных условиях способствует выработке оптимального функционального состояния. При неблагоприятных – вызывает состояние нервно-психического напряжения и дезорганизацию деятельности.

Стресс рассматривается как неспецифическая реакция организма на требования среды и является неотъемлемой частью адаптации к новым условиям.

Выделяют три *стадии стресса*, последовательно сменяющих друг друга:

1. *Стадия тревоги*. Характерно повышение уровня тревоги, которая детерминирует мобилизацию всех ресурсов для повышения устойчивости по отношению к стрессору (травмирующему агенту). Происходит напряжение всех систем организма, за счет чего повышаются выносливость и работоспособность. В случае продолжения действия стрессора стресс переходит в следующую фазу.

2. *Стадия стабилизации*. Устанавливается оптимальный баланс расходования ресурсов. Сопротивление стрессору возрастает. При благоприятных условиях человек приходит в состояние адаптированности. При неблагоприятном развитии событий состояние усугубляется, хотя некоторое время переживается состояние субъективного благополучия.

3. *Стадия истощения.* Длительное и интенсивное напряжение приводит к истощению всех резервов организма, появляются и нарастают проявления физического и психического нездоровья.

Стрессовые реакции являются неотъемлемым условием адаптационного процесса, умеренный стресс приводит к положительным последствиям – активизации и улучшению качества когнитивных процессов, формированию конструктивных моделей поведения, развитию личности.

Эмоциональные реакции, приводящие к истощению и дезорганизации деятельности, принято называть *дистрессом*.

В зависимости от стрессора выделяют *физиологический* (чрезмерные физические нагрузки, экстремальные температуры и т.п.) и *психический* стресс, который включает в себя два подвида: информационный стресс (чрезмерные информационные нагрузки) и эмоциональный (ситуация угрозы, потеря близкого человека и т.д.).

Психический стресс сопровождается высоким эмоциональным возбуждением и различными чувствами, подчас амбивалентными (двойственными, противоположными).

Для регуляции эмоционального состояния и противостояния стрессам человек использует различные формы психологических защит, которые направлены на устранение или максимальное снижение тревоги.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие компоненты входят в индивидуально-психологическую структуру личности?
2. Кем была разработана первая научная теория темперамента? Что, по мнению этого автора, является физиологической основой темперамента?
3. Опишите основные типы темперамента (холерик, флегматик, сангвиник и меланхолик).
4. В чем проявляется взаимосвязь темперамента и характера? В чем различие характера и темперамента?
5. Какие компоненты входят в структуру характера?
6. Какие совокупности черт характера выделяются в отечественной психологии?
7. Как направленность личности связана с мотивацией?
8. Какова роль способностей в жизни человека? Чем обусловлены индивидуальные различия в развитии способностей у разных людей?
9. Какие волевые свойства характеризуют личность? Что необходимо делать для развития силы воли?
10. Какова роль эмоций в регуляции поведения человека?
11. В чем отличие эмоций от чувств?
12. Как связаны эмоциональные состояния и деятельность?

Р а з д е л 3. Психология общения. Деловое общение

ТЕМА 7. ОБЩЕНИЕ КАК СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ЯВЛЕНИЕ

Общение – основа человеческого бытия. Отсутствие или недостаток общения может деформировать человеческую личность. Способность к общению всегда относилась к числу важнейших человеческих качеств.

В самом общем виде общение выступает как форма и способ существования социума, как способ объединения и развития людей. Социальный смысл общения заключается в передаче форм культуры и общественного опыта.

Общение выступает важнейшим фактором психического развития человека. Это – универсальная реальность, в которой зарождаются, существуют и проявляются в течение всей жизни психические процессы, состояния и поведение человека.

Общение – сложный и многогранный процесс, выступающий как:

- взаимодействие людей;
- вид самостоятельной человеческой деятельности;
- атрибут других видов человеческой деятельности;
- информационный процесс;
- отношение людей друг к другу, взаимное переживание, взаимное понимание, взаимовлияние людей и др.

Психология исследует закономерности человеческого поведения и деятельности, обусловленные фактом включения людей в реальные социальные группы. Понятия «общение» раскрывается в двух взаимосвязанных аспектах:

- как процесс, не направленный на изменение психологического состояния партнера;
- как процесс, направленный на изменение психологического состояния партнера.

В первом случае *общение* – это **сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности**. Он включает в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание партнера.

Во втором случае *общение* – это **осуществляемое знаковыми средствами взаимодействие субъектов, вызванное потребностями совместной деятельности и направленное на значимое изменение в состоянии, поведении и личностно-смысловых образованиях партнера**.

Специфика общения состоит в том, что в его процессе субъективный мир одного человека раскрывается для другого. В общении человек самоопределяется и самопредъявляется в многообразии своих индивидуальных психологических особенностей.

Общение – процесс полифункциональный. Существуют разные подходы к выделению его функций.

Контактная функция – установление контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передаче сообщения и к поддержанию взаимосвязи в виде постоянной взаимной ориентированности.

Информационная функция – обмен сообщениями, прием и передача сведений в ответ на запрос, обмен мнениями, замыслами, решениями и пр.

Побудительная функция – стимуляция активности партнера для выполнения определенных действий.

Координационная функция – взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности.

Функция *понимания* – адекватное взаимное восприятие и понимание смысла сообщений, а также намерений, установок, переживаний, психических состояний и пр.

Эмотивная функция – возбуждение в партнере необходимых эмоциональных переживаний, а также изменение с его помощью своих переживаний и состояний.

Функция *установления отношений* – осознание и фиксация своего места в системе ролевых, статусных, деловых и прочих связей социума, в котором действует индивид.

Функция *управления* – изменение состояния, моделей поведения партнера, в том числе его намерений, установок, мнений, решений, представлений, потребностей, действий и пр.

Близкая к приведенной выше классификация выделяет некоторые другие функции.

Инструментальная функция – общение как социальный механизм передачи информации и управления определенными действиями в связи с информацией.

Синдикативная функция – средство объединения людей.

Функция *самовыражения* – средство раскрытия своей психологической сущности.

Трансляционная функция – передача конкретных способов деятельности, оценок и т.п.

Экспрессивная функция – взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.

Функция *социального контроля* – регламентация поведения и деятельности.

Функция *социализации* – формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами.

Общение характеризуется также своими внешней и внутренней сторонами, стилем и средствами взаимодействия. *Внешняя сторона общения* выражается коммуникативной активностью, интенсивностью действий, инициативностью, мастерством и др.

Внутренняя сторона общения отражает субъективное восприятие взаимодействия, реакции на реальный или ожидаемый контакт, мотивы и цели, с которыми субъект вступает в общение, и т.п.

Стиль и манеры общения отражают индивидуально-типологические особенности взаимодействия людей.

Стили можно охарактеризовать как творчески-продуктивный; дружеский; подавляющий; дистанционный: интимный, личный, социальный, публичный; популистский; заигрывающий; требовательный; деловой; позиционный; спокойный; властный; вкрадчивый; взволнованный; сдержанный; беспокойный; неуверенный; скованный и др.

Стиль и манеры общения непосредственно влияют на эмоциональную атмосферу взаимодействия и выбор его средств.

Виды общения

1. По содержанию и целям выделяют *деловое* и *неделовое* (личностное) общение.

Деловое общение возникает в ситуациях совместной работы или учебы.

Неделовое общение связано с решением внутренних психологических проблем: разрешением внутреннего конфликта, обсуждением происходящего вокруг, определением своего отношения к значимому человеку, поиском смысла жизни и др.

2. В зависимости от используемых знаковых систем общение делится на *вербальное* (речевое) и *невербальное* (бессловесное).

Вербальное общение в свою очередь делится на *устную* и *письменную речь*.

3. В зависимости от характера связи общающихся общение делится на *непосредственное* («с глаза на глаза») и *опосредованное* (неполный психологический контакт при помощи письменных или технических средств, отдаляющих во времени или на расстоянии получение обратной связи между участниками).

4. В зависимости от количества участвующих в общении людей общение можно разделить на *межперсональное* (непосредственные контакты людей в группах или парах, постоянных по составу участников) и *массовое* общение (множество непосредственных контактов незнакомых людей, коммуникации, опосредованные различными видами СМИ).

5. В зависимости от потребностей выделяют:

– *примитивное* общение (если нужен человек – то активно вступают в контакт, если мешает – оттолкнут; при получении желаемого теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого);

– «*контакт масок*» (формальное общение, отсутствие стремления понять и учитывать особенности личности собеседника, использование «масок» (вежливости, безразличия, строгости и пр.), т.е. набора выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику);

- *духовное, личностное* общение (сосредоточение вокруг психологических (интимных, глубоких) проблем, интересов и потребностей человека);
- *манипулятивное* общение (извлечение выгоды от собеседника, где истинная цель общения либо скрывается, либо подменяется другими);
- *формально-ролевое* общение (регламентация содержания и средств общения, знание социальной роли собеседника);
- *светское* общение (беспредметное, соблюдение общих требований вежливости и такта, доброжелательности и т.п.)

Итак, общение неразрывно связано с деятельностью и поведением.

В общении и через общение формируется социально-психологическая общность – «МЫ», которая открывает социальный простор для влияния на чувства и действия людей.

В общении можно выделить три взаимосвязанных процесса:

- восприятие людьми друг друга (*перцептивная сторона общения*).
- обмен информацией (*коммуникативная сторона общения*).
- обмен действиями (*интерактивная сторона общения*).

Перцептивная сторона общения

Социальная перцепция – это восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов, прежде всего, самих себя, других людей, социальных групп. Термин ввел американский психолог Дж. Брунер для обозначения факта социальной обусловленности восприятия, его зависимости не только от характеристик объекта, но и от прошлого опыта субъекта, его целей, намерений, от значимости ситуаций. В настоящее время под социальной перцепцией понимают целостное восприятие субъектом как предметов материального мира, так и социальных объектов.

Перцептивная сторона общения включает в себя процесс формирования образа другого человека, что достигается «прочтением» за физическими характеристиками партнера его психологических свойств и особенностей поведения. Социальными психологами установлено, что восприятие социальных объектов качественно отличается от восприятия материального мира. Это происходит потому, что, во-первых, социальный объект не пассивен и не безразличен по отношению к воспринимающему субъекту. Воздействуя на субъект восприятия, воспринимаемый человек стремится трансформировать представление о себе в благоприятную для своих целей сторону. Во-вторых, внимание субъекта социальной перцепции сосредоточено прежде всего не на моментах порождения образа как результата отражения воспринимаемой реальности, а на смысловых и оценочных интерпретациях воспринимаемого объекта, в том числе причинных. В-третьих, восприятие социальных субъектов характеризуется большей слитностью познавательных компонентов с эмоциональными (аффективными), большей зависимостью от мотивационно-смысловой структуры деятельности воспринимающего субъекта.

В структуре любого перцептивного акта выделяются его объект и субъект, его процесс и результат, и в рамках социальной психологии актуально уточнение роли социальной перцепции в регуляции поведения и деятельности индивида с социальными объектами и уточнение характеристик субъекта и объекта восприятия.

В процессе общения должно присутствовать взаимопонимание его участников. Само взаимопонимание может быть истолковано по-разному: как понимание целей, мотивов, установок партнера по взаимодействию или как принятие, разделение этих целей, мотивов, установок. Однако в обоих случаях большое значение имеет то, как партнер по общению воспринимается другим партнером, т.е. процесс восприятия одного человека другим выступает как обязательная составная часть общения. Эта сторона общения и

называется перцептивной. Восприятие человеком человека называют еще социальной перцепцией. В полном объеме она достаточно сложна и включает в себя различные варианты восприятия как субъекта, так и объекта общения.

Когда субъектом восприятия выступает индивид, то он может воспринимать: другого индивида, не принадлежащего к какой-либо группе; другого индивида, принадлежащего к своей группе; другого индивида, принадлежащего к чужой группе; свою собственную группу; чужую группу.

Когда субъектом восприятия выступает группа, то она может воспринимать: своего собственного члена; свою собственную группу; другого индивида, принадлежащего к чужой группе; другого индивида, не принадлежащего к какой-либо группе; чужую группу.

В рамках социальной перцепции наибольший интерес представляют вопросы о том, как: формируются нормативы и эталоны социальной перцепции; выглядит структурная типология межличностного и межгруппового восприятия; воспринимается статус индивида в группе; обеспечивается точность и адекватность взаимного восприятия людьми; «работают» закономерности и эффекты межгруппового восприятия и др.

В социальной психологии нередко говорят не просто о социальном восприятии одного субъекта общения другим, но о познании другого. Это более широкое понимание связано с восприятием физических и поведенческих характеристик другого человека, а также взаимоотношений субъектов общения.

Представление о другом человеке тесно связано с уровнем собственного самосознания. Связь эта двоякая: многообразие представлений о самом себе определяет и многообразие представлений о другом человеке, но чем более полно раскрывается этот другой, тем более полным становится и представление о самом себе.

Общаясь, люди формируют представление о себе через представление о другом, – как правило, это происходит в условиях достаточно широкой совместной социальной деятельности. Значит, в процесс социального восприятия включены как минимум два человека, каждый из которых – активный субъект общения. При выработке стратегии взаимодействия им приходится, следовательно, принимать в расчет не только потребности, мотивы, установки друг друга, но и то, как эти мотивы и потребности понимаются в процессе общения противоположной стороной.

Взаимопонимание является весьма важной стороной межличностного восприятия с его основными, достаточно хорошо изученными механизмами.

Идентификация – это способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление его самому себе или самого себя ему. Этот механизм реализуется в двух направлениях: рациональном – через рассуждение и эмоциональном – через способность сопереживать, сочувствовать, эмпатировать. Результаты могут быть двоякими: собственно идентификация с другим, отождествление через одинаковое с ним поведение и *деидентификация* через понимание, принятие, даже сочувствие и сопереживание, но автономное по отношению к другому человеку свое поведение.

Стереотипизация – это классификация форм поведения и интерпретация их причин путем отнесения к уже известным или кажущимся известными явлениям, социальным стереотипам.

Рефлексия – это осмысление субъектом того, какими средствами, с какой целью и с каким результатом он произвел то или иное впечатление на партнера по общению, осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это происходит через взаимное перекрестное воспроизведение внутренних миров друг друга («я понимаю, что он понимает, что я понимаю, и он понимает, что я понимаю, что он понимает»).

Обратная связь – это получение адресантом информации о том, какое воздействие он оказал на другого человека, и корректировка на этой основе дальнейшей стратегии общения.

Известно, что каждый из участников общения, оценивая другого, стремится построить определенную систему интерпретации его поведения, в том числе причин этого поведения. Для такой интерпретации не обязательно знать причины этого поведения. В обыденной жизни люди не знают действительных причин того или иного поведения другого человека или знают их явно недостаточно. Люди просто приписывают друг другу эти причины. Приписывание осуществляется на основе либо сходства поведения воспринимаемого лица с каким-то другим образцом, имевшимся в прошлом опыте субъекта восприятия, либо анализа собственных мотивов, предполагаемых в аналогичной ситуации. В последнем случае будут действовать механизмы переноса или идентификации.

Важно иметь в виду, что феномен приписывания возникает, как правило, в условиях дефицита информации. Мера и степень приписывания в процессе межличностного восприятия зависят от двух факторов: от степени уникальности или типичности поступка; от степени социальной желательности или нежелательности поступка.

Типичное поведение есть поведение, предписанное ролевыми образцами, и поэтому оно легче поддается однозначной интерпретации.

Уникальное поведение, напротив, допускает много различных интерпретаций и, следовательно, дает простор приписыванию его причин и характеристик.

Под *социально желательным* понимается поведение, соответствующее социальным и культурным нормам и, стало быть, сравнительно легко и однозначно объясняемое.

При *социально нежелательном* поведении нормы нарушаются, а диапазон возможных объяснений расширяется.

Характер приписывания зависит от того, выступает ли субъект восприятия сам участником события или он лишь его наблюдатель. Можно выделить три вида приписывания:

- 1) личностное: причина приписывается лично совершающему поступок;
- 2) объектное: причина приписывается тому объекту, на который направлено действие;
- 3) обстоятельственное: причина приписывается обстоятельствам.

Социальными психологами подмечено, что процесс восприятия определяется личностными особенностями субъекта восприятия: одни люди склонны в большей мере фиксировать физические черты, и тогда сфера приписывания значительно сокращается; другие люди воспринимают преимущественно психологические характеристики окружающих, и тогда открывается широкий простор для приписывания.

Выявлена зависимость приписываемых характеристик от предшествующей оценки объектов восприятия – позитивной, негативной или нейтральной. Механизм подобной интерпретации довольно прост – это проявление здравого смысла «человека с улицы» с наивной психологией, когда плохой человек воспринимается как обладающий плохими чертами, а хороший человек – как обладающий хорошими чертами.

Имеет место и контрастное представление, когда плохому человеку приписываются отрицательные черты, а сам воспринимающий оценивает себя по контрасту как носителя самых положительных черт.

Сказанное позволяет сделать вывод о важной роли установки в процессе восприятия человека человеком. Особенно значительна эта роль при формировании первого впечатления о незнакомом человеке. Хорошо известны следующие эффекты восприятия людьми друг друга.

Эффект Барнума – склонность людей принимать за чистую монету описание или общие оценки своей личности, если они преподносятся в научном, магическом или ритуальном контексте.

Эффект бумеранга состоит в том, что при некоторых воздействиях источника и формации на аудиторию или на отдельных лиц получается результат, обратный ожидаемому. Эффект возникает при условии, когда подорвано доверие к источнику информации; передаваемая информация не соответствует изменившимся условиям; субъект, передающий информацию, вызывает неприязнь у воспринимающих эту информацию.

Эффект первого впечатления выражается в том, что очень часто при оценке человека или черт его характера придается наибольшее значение первому впечатлению, при этом все последующие сведения о человеке, противоречащие созданному образу, отбрасываются как случайные и нехарактерные.

Эффект края – в социальной психологии имеется в виду, что из предъявляемых субъекту для восприятия сигналов те, что находятся в начале и в конце, запоминаются быстрее, чем находящиеся в середине.

Эффект ореола – распространение общего оценочного впечатления о человеке на восприятие его поступков и личностных качеств. Информация, получаемая о человеке, накладывается на тот его образ, который был уже создан ранее. Этот образ и выполняет роль ореола, мешающего видеть действительные черты и проявления объекта восприятия.

Эффект ореола выступает в двух формах;

1) позитивная оценочная пристрастность – ореол положительный. Означает, что если первое впечатление о человеке в целом благоприятно, то далее все его поведение, черты и поступки начинают оцениваться в положительную сторону, выделяются и преувеличиваются только положительные моменты, а негативные либо недооцениваются, либо не замечаются;

2) негативная оценочная пристрастность – ореол отрицательный. Означает, что если общее первое впечатление о человеке оказалось отрицательным, то даже положительные его качества и поступки позднее либо не замечаются, либо недооцениваются.

Экспериментами установлено, что эффект ореола наиболее очевидно проявляется тогда, когда воспринимающий имеет минимальную информацию об объекте восприятия, или когда суждения касаются моральных качеств.

Эффект первичности в социальной психологии означает важность определенного порядка поступления информации о человеке для формирования представления о нем. При этом эффект первичности срабатывает тогда, когда воспринимается незнакомый человек.

Эффект новизны в ситуациях восприятия знакомого человека заключается в том, что последняя, т.е. более новая информация, оказывается и самой значимой.

Эффект стереотипизации отражает тенденцию формировать некий устойчивый образ какого-либо явления или человека. Этим устойчивым образом пользуются как клише, шаблоном, при восприятии одного человека другим.

Обычно стереотип возникает на основе достаточно скудного прошлого опыта, при стремлении делать выводы на базе ограниченной информации. Иначе говоря, проявляется тенденция извлекать смысл из предшествующего опыта и строить заключения по сходству с этим предшествующим опытом, не обращая внимания на его ограниченность. Очень часто стереотип возникает относительно групповой принадлежности человека, скажем, к определенной профессии. Тогда ярко выраженные профессиональные черты у встреченных в прошлом представителей этой профессии рассматриваются как черты, присущие всякому ее представителю.

Понятно, что стереотипизация значительно упрощает процесс познания другого человека, особенно, когда стереотип не несет в себе оценочной нагрузки, и когда у человека не происходит сдвига в восприятии в сторону эмоционального принятия или неприятия. С другой стороны, стереотипизация приводит к возникновению предубеждения, тогда она может нанести серьезный ущерб не только общению людей, но и их взаимоотношениям.

При восприятии физических объектов мы можем проверить точность такого восприятия, сопоставляя его результаты с объективной фиксацией, измерением некоторых качеств и свойств объектов. В случае познания человека впечатление, полученное о нем другим субъектом, не с чем сравнить, так как отсутствуют методики прямой регистрации многочисленных личностных качеств человека.

Понятно, что определенную помощь могут в таком случае оказать различные личностные тесты. Но не существует тестов для выявления и измерения всех характеристик человека, да и сами тесты нельзя рассматривать как единственный инструмент исследования личности.

К помехам, стоящим на пути межличностной перцепции, относятся все ее механизмы и эффекты, о которых речь шла выше. На точность межличностного восприятия в целом влияют четыре группы факторов:

- 1) переменные, при помощи которых субъект восприятия описывает самого себя;
- 2) переменные, при помощи которых субъект восприятия описывает ранее знакомые ему личности;
- 3) отношения между субъектом и объектом восприятия;
- 4) ситуационный контекст, в котором осуществляется процесс межличностной перцепции.

Соотнося между собой эти четыре группы факторов, можно, по крайней мере, определить, в какую сторону будет смещаться восприятие в каждом конкретном случае.

Коммуникативная сторона общения

Каждый человек участвует в социальной жизни общества. Любой акт коммуникации способствует достижению той или иной цели, наладив контакт с собеседником: получить нужную информацию, побудить собеседника к действию, удовлетворить психическую потребность в общении и т.д.

Коммуникативная сторона общения связана с выявлением специфики информационного обмена между людьми, как активными субъектами. Такое общение реализуется с учетом отношений между людьми, их установок, целей и намерений. Это приводит не просто к движению информации, но и к уточнению, обогащению знаний, сведений и мнений, которыми обмениваются люди.

Основные структурные компоненты общения как коммуникативной деятельности следующие:

- *субъект общения* (человек, который отправляет в адрес другого человека информацию);
- *объект общения* (партнер по общению, в адрес которого отправляется информация);
- *предмет общения* (то, что сообщается – содержательная часть коммуниката);
- *потребность в общении* (стремление человека к познанию и оценке других людей, а через них и с их помощью – к самопознанию и самооценке);
- *мотивы общения* (то, ради чего предпринимается общение);
- *действия общения* (единицы коммуникативной активности, целостный акт, адресованный другому человеку);

– *задачи общения* (та цель, на достижение которой направлены различные действия в процессе общения);

– *средства общения* (те операции, с помощью которых осуществляются действия общения);

– *продукт общения* (образования материального и духовного характера, как итог общения).

Человека, передающего информацию, называют **коммуникатором**, человека, воспринимающего – **реципиентом**.

В процессе взаимодействия коммуникатор и реципиент меняются местами, поскольку функции передачи и восприятия информации переходят от одного к другому.

Общение одного субъекта с другим рассматривается как *межличностный уровень* коммуникативной деятельности, общение субъекта с группой – как *личностно-групповой*, общение субъекта с массой как *личностно-массовый*.

Принято считать основными коммуникативными следующие формы общения.

Монологическая – преобладание высказывания одной личности-субъекта и слушание другой личности-субъекта общения.

Диалогическая – субъекты общения взаимно активны в высказываниях и слушании.

Полилогическая – многостороннее общение, которое чаще всего носит характер своеобразной борьбы за овладение коммуникативной инициативой и стремление максимально эффективно ее реализовать.

Каждый акт общения предполагает, помимо наличия его участников, определенную цель общения, нормы общения, ситуацию, в которой происходит общение. И каждый акт общения – это цепь взаимосвязанных коммуникативных действий:

- вход субъекта общения в коммуникативную ситуацию;
- оценка субъектом общения характера коммуникативной ситуации (благоприятная или неблагоприятная);
- ориентация в коммуникативной ситуации;
- постановка коммуникативной задачи с учетом особенностей ситуации общения;
- оценка эмоционально-психологического состояния партнера;
- оценка степени готовности партнера к вступлению во взаимодействие;
- выработка подхода к партнеру по взаимодействию;
- пристройка к партнеру по взаимодействию;
- самонастройка субъекта общения на эмоционально-психологическое состояние партнера;
- привлечение внимания партнера;
- выведение эмоционально-психологических состояний партнера на уровень психологически ресурсного состояния;
- коммуникативное воздействие субъекта общения на партнера;
- оценка субъектом общения реакции партнера;
- стимулирование ответного хода партнера;
- ответный ход партнера по общению.

В ходе коммуникации инициатива общения может принадлежать либо одному из партнеров, либо им обоим.

Важная характеристика коммуникативного процесса – намерение его участников повлиять друг на друга, обеспечить свою идеальную представленность в другом, т.е. осуществить *персонализацию*. Необходимые условия для этого – не просто использование единого языка, но и одинаковое понимание ситуации общения.

Вербальная коммуникация

Вербальная коммуникация для человека является основным и универсальным способом общения – это устные и письменные сообщения.

Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь.

Речь – это основное средство передачи информации. В речи реализуется и через нее посредством высказываний выполняет свою коммуникативную функцию язык.

Функцию, которую выполняет язык в процессе коммуникации, определяет вид высказывания и отбор слов. В зависимости от целей, которые преследуют участники коммуникации, выделяют типы высказываний: *сообщение, мнение, суждение, рекомендация, совет, критическое замечание, комплимент, предложение, вывод, резюме, вопрос, ответ* и др.

Механизм речи

1) программирование речи (построение смысла речевого высказывания, того, что человек хочет сказать);

2) построение синтаксической структуры предложения (общая конструкция фразы, ее грамматическая форма, поиск нужных слов, выбор звуков, наиболее точно его воспроизводящих);

3) проговаривание, реальное звучание речи.

В процессе «говорения» коммуникатор *кодирует* информацию, подлежащую передаче. А собеседник (реципиент) в процессе «слушания» *декодирует* полученную информацию, т.е. поэтапно переводит звуки слышимой речи в значения слов, что обеспечивает понимание того, что хотел сказать коммуникатор.

Устная речь – форма речевой деятельности, включающая понимание звучащей речи и осуществление речевых высказываний в звуковой форме (говорение).

Устная речь может осуществляться при непосредственном контакте собеседников или может быть опосредована техническим средством (телефоном и т.п.), если общение происходит на значительном расстоянии.

Для устной речи, в отличие от письменной, характерны:

1) избыточность (наличие повторов, уточнений, пояснений);

2) использование невербальных средств общения (жестов, мимики),

3) экономия речевых высказываний (говорящий может не называть, пропускать то, о чем легко догадаться).

Устная речь всегда обусловлена речевой ситуацией. Различают:

– неподготовленную устную речь (беседа, интервью, выступление в дискуссии) и подготовленную устную речь (лекция, доклад, отчет);

– *монологическую* речь (обращение к одному или группе слушателей, иногда – к самому себе);

– *диалогическую* речь (непосредственный обмен высказываниями между двумя или несколькими лицами).

Выделяют следующие *виды диалога*: *информативный* (процесс передачи информации); *манипулятивный* (скрытое управление собеседником); *полемический* (цель – выиграть спор); *фатический* (поддержание разговора, когда, например, ведущий своими репликами-вставками постоянно поддерживает участников диалога, не дает ему возможность «потухнуть»).

Таким образом, речь – письменное и устное говорение (включая внутреннее проговаривание) и его результаты, произведения речевой деятельности, которые фиксируются памятью или письмом, техническими средствами записи (диктофон, лазерный диск и т.п.).

Обычно выделяют три компонента профессиональной речи:

- 1) нормативный – речевая правильность;
- 2) коммуникативный – возможность понимания речи собеседником;
- 3) этический – уместность, правомерность высказывания в данной ситуации.

Высокая культура речи – это умение правильно, точно и выразительно передавать свои мысли средствами языка. Оно заключается в умении найти наиболее доходчивое и наиболее уместное, подходящее для данного случая, средство для выражения своей мысли.

Невербальная коммуникация

Невербальная коммуникация – это поведение человека, которое сигнализирует об эмоциональном состоянии и характере взаимодействия общающихся личностей.

К *невербальным* средствам общения относятся: *визуальные, аудиальные, тактильные и ольфакторные*.

К основным *визуальным* средствам общения относят:

- движения мышц лица (*мимика*);
- движения рук, ног (*жесты*);
- движения туловища, особенности походки (*пантомимика*);
- пространственная и временная организация общения или – *проксемика* (расстояние до собеседника, угол поворота к нему и др.);
- выражение лица, глаз; направление взгляда;
- поза, осанка, посадка головы;
- кожные реакции (покраснение, бледность, потливость);
- средства преобразования природного телосложения (одежда, прическа, косметика, очки, украшения, усы, борода и пр.).

Выделяют две группы *аудиальных* средств общения:

- *паралингвистические* (или «*вокальная мимика*»), характеризующие качество голоса, его диапазон, тональность (интонация, громкость, тембр, ритм, высота звука);
- *экстралингвистические* (речевые паузы, смех, плач, вздохи, кашель, хлопанье и пр.).

Тактильные средства общения включают все, что связано с прикосновениями собеседников (пожатие руки, объятия, хлопки по плечу и пр.).

К *ольфакторным* средствам общения относят: приятные и неприятные запахи окружающей среды; естественный и искусственный запахи человека и др.

На невербальные средства накладывает сильный отпечаток каждая конкретная культура, поэтому нет общих норм для всего человечества. Наряду с интернациональными невербальными проявлениями отношения к другому человеку (например, улыбка, рукопожатие и др.) существуют и сугубо национальные, региональные.

Невербальные средства коммуникации выражаются в одежде, причёске, мимике, позе, окружающих человека предметах. Распознавание и понятие подобного поведения способствует достижению наивысшей степени взаимопонимания. Подобная информация позволяет понять настроение, переживания, ожидания, чувства, намерения, а также морально-личностные качества общающихся людей.

Невербальные средства коммуникации могут передавать огромную информацию. В частности, это может касаться и личности коммуникатора: его эмоционального состояния, темперамента, личностных качеств и свойств, социального статуса, коммуникативной компетентности, а также самооценки.

Особенности невербальной коммуникации заключаются в их зависимости от ситуации, поскольку позволяют понять состояние всех участников коммуникации в реальном времени.

Невербальная коммуникация может быть разделена на три условных типа:

– поведенческие знаки – имеют физиологические реакции, такие как покраснение, побледнение, волнение, дрожь и т.д.

– ненамеренные знаки – использование подобных знаков связано непосредственно с привычками человека, такими как покусывание губ, качание ногой без явных на то причин, почесывание носа.

– собственно коммуникативные знаки – представляют собой конкретные сигналы, способные передавать конкретную информацию о событиях, объектах или состоянии человека.

Феномены межличностного влияния

Общение порождает ряд уникальных социально-психологических *механизмов*, посредством которых формируется социальная психика.

Заражение – это особый способ воздействия, определенным образом объединяющий большие группы людей. Феномен заражения имеет многообразные проявления, например, спортивного азарта, ситуаций паники, религиозного экстаза и пр.

Заражение – это бессознательная, спонтанная форма включения личности в определенные психические состояния, а также сопереживание общего психического состояния большой группой людей одновременно.

Заражение осуществляется передачей психического настроения, обладающего сильным эмоциональным зарядом, накалом чувств и страстей. Основа возникновения заражения – эмоциональное воздействие в условиях непосредственного контакта.

Источником заражения является носитель эмоционального заряда – индуктор. Он передает этот заряд, который затем многократно усиливается в каналах взаимодействия. Возникает психический фон заражения. Он находится в прямой зависимости от численности аудитории и степени установочного накала индуктора. Поскольку это эмоциональное состояние возникает в массе, действует механизм многократного взаимного усиления эмоциональных воздействий общающихся людей. Индивид здесь не испытывает организованного преднамеренного давления, но просто бессознательно усваивает образцы какого-то поведения, лишь подчиняясь ему. Эффект имеет место прежде всего в неорганизованной общности, чаще всего – в толпе, которая сама по себе выступает своеобразным ускорителем, как бы «разгоняя» определенное эмоциональное состояние.

Внушение – это целенаправленное, неаргументированное воздействие одного человека на другого или на группу. При внушении информация воспринимается некритически. Предполагается, что человек, принимающий информацию через механизм внушения, не способен на ее критическую оценку. Как активное и персонифицированное воздействие одного субъекта на другой, внушение осуществляется в основном вербальными действиями. Оно адресовано не логическому мышлению, а эмоциональной готовности человека получить установку к действию. Наиболее эффективно внушение действует на людей, для которых характерно доминирование ситуативного психического настроения, а также состояние неуверенности в себе. К основным условиям эффективности внушения относят: авторитетность источника информации; доверие к нему; отсутствие сопротивления к внушающему воздействию.

Подмечено, что легче всего поддаются внушению дети, а также люди утомленные, ослабленные физически. Авторитет внушающего выполняет функцию так называемой косвенной аргументации (своего рода компенсатора отсутствующей прямой аргументации).

Таким образом, при заражении осуществляется сопереживание большой массой людей общего психического состояния, внушение же не предполагает и не предлагает такого сопереживания. Процесс внушения имеет одностороннюю направленность, т.е. это не спонтанная тонизация состояния группы, а персонифицированное, активное воздействие одного человека на другого или на группу; внушение, как правило, носит вербальный характер, тогда как при заражении, кроме речевого воздействия, используются и другие средства – восклицания, ритмы и др.

Убеждение – это социально-психологический механизм общения, процесс и результат программно-целевого воздействия. При убеждении некоторая информация превращается в систему установок и принципов личности.

Убеждение – это также и система логических доказательств, ориентированных на критически настроенную личность. Условием убеждающего воздействия является заинтересованность человека, которому адресовано воздействие. Убеждение как процесс предполагает воздействие и на рациональную, и на эмоциональную сферы личности. Условиями эффективности убеждающего воздействия являются: содержание и форма убеждения должны отвечать уровню возрастного развития личности; убеждение должно строиться с учетом индивидуальных особенностей адресата; убеждение должно быть последовательным и доказательным; убеждение должно содержать как обобщающие положения (принципы и правила), так и конкретные факты или примеры; убеждение должно опираться на разум убеждаемого, его опыт и знания; убеждающий должен сам глубоко верить в то, в чем убеждает.

Процесс убеждения – это психотехническая система рассуждений и доказательств, а также эмоциональных средств, действующих заразительно на убеждаемого. Убеждение ориентировано на формирование сознательной деятельности убеждаемого.

Различие между убеждением и внушением состоит в том, что внушение не нуждается в доказательстве и логике. Убеждение рассчитано на то, что человек, принимающий информацию, согласится с ней. При этом принимающий информацию вывод делает самостоятельно.

При внушении достигается не согласие, а просто принятие информации, основанное на готовом выводе. Убеждение представляет собой преимущественно интеллектуальное, а внушение – преимущественно эмоционально-волевое воздействие.

Подражание – это социально-психологический механизм общения, обеспечивающий воспроизводство одним человеком определенных образцов поведения (манер, действий, поступков), которые имеют некую эмоциональную окраску.

Именно в результате подражания возникают групповые нормы и ценности. Подражание выступает как частный случай более общего «мирового закона повторения». В животном мире этот закон реализуется через наследственность, в человеческом обществе – через подражание.

Различают несколько видов подражания: логическое и внелогическое; внутреннее и внешнее; подражание-мода и подражание-обычай. Подражание идет, как правило, от внутреннего к внешнему, т.е. внутренние образцы вызывают подражание раньше, чем внешние; низшие по социальной лестнице подражают высшим.

Установлены три основных способа подражания:

- посредством наблюдения модели возникают новые реакции;
- наблюдение за поощрением или наказанием модели усиливает или ослабляет сдерживаемое поведение;
- наблюдение модели способствует актуализации образцов поведения, ранее известных наблюдающему.

Частным случаем подражания выступает мода. Мода – это специфическая форма стандартизированного массового поведения, возникающая чаще всего стихийно под влиянием доминирующих в обществе настроений и быстро меняющихся увлечений.

Коммуникативные барьеры

Ежедневно мы общаемся с различными людьми. И каждый из нас замечал, что с некоторыми людьми мы запросто находим общий язык и взаимопонимание, а с другими в процессе коммуникации испытываем трудности. Подобные трудности возможно устранить, овладев навыками конструктивного общения, преодолев различные коммуникативные барьеры.

Коммуникативные барьеры – это психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации. В настоящее время психологи выделяют разные типы коммуникативных барьеров, среди которых имеют место *барьеры непонимания, социокультурных различий, барьеры отношений*.

В работе Б.Ф. Поршнева представлены барьеры непонимания, среди которых он выделил четыре уровня: *фонетический, семантический, стилистический и логический*.

1. *Фонетический барьер* обусловлен различными знаковыми средствами передачи информации. Данные препятствия создаются акустическими и физиологическими особенностями речи. Фонематический барьер непонимания возникает между людьми тогда, когда информация ими не воспринимается. Диапазон фонетического непонимания широк – от незначительного (в произношении некоторых слов) до полного, его источники могут быть разными. Полное непонимание возникает, когда говорят непонятно или на иностранном (неизвестном нам) языке. Неполное непонимание происходит, когда говорят быстро (скороговоркой), невнятно, с акцентом, шепелявя и т.п. Для смягчения непонимания необходимо использовать паузы, которые прерывают поток речи, тем самым усиливают внимание, подчеркивают сказанное, помогают сделать передышку.

Фонетический барьер возникает и при резком повышении голоса, так как при восприятии речи на повышенных тонах ее понимание блокируется. В подобных ситуациях внимание человека концентрируется не на смысле объяснения, а на отношении к нему говорящего. При этом важно прийти в эмоциональное равновесие (у каждого человека разная эмоциональная возбудимость) и попросить партнера говорить спокойно. Например, в данном случае не будет провокационной фраза: «Если вы будете говорить спокойно, я лучше вас пойму». Специалисты утверждают, что тон голоса имеет большое значение для понимания контекста ситуации (например, отношения).

Кроме тона голоса, большое значение для эффективного общения играют ударение и тональность речи.

Расставляя разные акценты, мы можем изменить содержание мысли. Так, фраза «лучше сегодня сделать это упражнение», произнесенная спокойным ровным голосом, не отражает значимости сроков выполнения упражнения. Но если данная фраза будет сказана с акцентом на слово «сегодня», то ее уже понимаем однозначно: необходимо упражнение сделать в этот срок.

Произношение фраз (или просьб) слишком высоким или низким голосом снижает эффект восприятия, так как вызывает у собеседника защитную реакцию (торможение или переключение внимания со слов говорящего).

Скорость речи также играет большую роль, особенно важна разница между скоростью сказанных слов и обработкой (пониманием) их слушающим. Замедленная речь, своеобразное «застревание» на отдельных словах или заикание часто раздражают собеседника, а излишне быстрая скорость речи снижает ее восприятие.

Картину восприятия могут испортить помехи произношения, например, *назализация речи*, проявляющаяся в смешках, хныканье, шепоте, стоне, вздохах, икоте или зевоте и пр.

Помехи возникают и при использовании звуков-разделителей («хм-м-м», «э-э-э-э») или слов-паразитов («это», «так сказать», «ну», «вот», «понимаете» и пр.). Плохая дикция и артикуляция говорящего (когда он говорит не открывая рта, присвистывает или стискивает зубы) также мешают восприятию речи.

Ошибки в постановке ударений, произношении слов, слова-паразиты и т.п. являются барьером в общении. Чтобы преодолеть данный фонетический барьер, участникам взаимодействия нужно работать над качеством своей речи, заботясь о ее темпе и тембре, правильном произношении и проставлении ударения.

2. *Семантический барьер* возникает, когда собеседники не понимают смысла, значения сказанных слов. Такие ситуации возникают, когда люди являются носителями разных субкультур (отличия в обычаях, нормах и ценностях, языке, жаргоне).

Жаргон – речь социальной или профессиональной группы, содержащая множество свойственных только этой группе слов и выражений. Существует несколько видов жаргона: научный, профессиональный, подростковый, студенческий и др.

Знание культуры и обычаев другой страны помогает избежать неприятностей.

Кроме культурных различий, существование семантического барьера определяется многозначностью слов, смысл которых меняется в зависимости от контекста.

Семантические (из-за слов) и лингвистические (смысловые) барьеры, кроме перечисленных, возникают еще и по причине ограниченного лексикона у одного из партнеров. В подобных случаях говорят о несовпадении у собеседников лингвистического словаря (тезаурусов) из-за социальных, культурных, психологических, национальных, религиозных и др. различий между людьми (например, ситуация общения программиста с парикмахером, рабочего с научным работником).

Однако при семантическом барьере можно достичь взаимопонимания при установлении обратной связи. При помощи уточняющих вопросов достигается адекватное восприятие информации.

При преодолении семантического барьера необходимо знать особенности собеседника, говорить с ним «на одном языке», стараться объяснять значения непонятных слов или заменять их известными для собеседника, комментировать сказанное, использовать элементы обратной связи.

3. *Стилистический барьер* возникает при использовании разных средств языка для выражения мыслей, обусловлен разностью стиля при подаче информации. Стиль – отношение формы представленной информации к ее содержанию: стилевые характеристики «упакованной» в словесную форму информации могут препятствовать ее восприятию или не соответствовать ситуации и намерениям собеседника. Например, пересказ содержания сказки научным стилем, несомненно, вызовет стилистический барьер.

Различают экспрессивный и логический стили. Экспрессивный стиль характеризуется эмоциональностью, экзальтированностью, жестикულიцией, богатыми голосовыми вариациями и восторженными оценками. Логический стиль связан с последовательностью изложения, доказательностью, подбором фактов, обстоятельностью выражений и точной терминологией. Исследователи называют два основных приема структурирования информации:

1) *правило рамки* характеризуется тем, что начало и конец любого разговора должны быть четко очерчены, так как лучше запоминаются людьми. Еще в конце XIX в. немецкий психолог Герман Эббингауз установил некий *фактор* ряда: начало и конец любого информационного ряда сохраняются в памяти лучше, чем его середина. Поэтому в начале сообщения, как правило, определяют цели и намерения, перспективы и ожидания,

возможные результаты. В конце важно подчеркнуть основные моменты, сформулировать выводы, дать рекомендации по поводу реализации, показать ретроспективу и т.п.

При несоблюдении данного правила (разговор начался по поводу одного намерения, а завершился по другому поводу) общение становится неудовлетворительным: неизвестно о чем договорились, к какому результату пришли, зачем начали этот разговор;

2) *правило цепи* определяет «внутреннюю» структуру процесса общения: информация выстроена определенным образом, соединена в цепь по каким-либо признакам. Существует множество способов соединения информационных цепочек:

- перечисление: «во-первых, во-вторых, в-третьих» и т.п.;
- ранжирование: сначала сказать самое главное, затем излагать следующее по значимости, в конце привести менее значимую информацию;
- выстраивание информации в «логических цепочках»: «если это так, то...», «раз мы согласны с этим, следовательно...» и пр.

Правило цепи упорядочивает, связывает, организует содержание сообщения, облегчая этим восприятие, понимание и запоминание информации для собеседника.

Стилистический барьер появляется между общающимися из-за неправильной организации сообщения. Сообщение в целом воспринимается лучше, когда оно построено следующим образом: от внимания к интересу; от интереса к основным положениям; от основных положений к возражениям и вопросам; в конце – ответы, выводы, резюмирование.

Стилистический барьер возникает и в случае несоответствия формы и содержания коммуникации. Часто это вызывает непонимание информации и неудовлетворение и обиду собеседника.

Преодоление стилистического барьера связано со способностью структурировать информацию, использовать содержание, адекватное форме, кратко говорить, вести беседу в наиболее уместном для ситуации темпе и ритме.

4. *Логический барьер* возникает при несогласии коммуникаторов с приводимыми ими доводами, представлениями и суждениями. Это происходит потому, что каждый человек видит проблему или ситуацию, а также мир в целом со своей точки зрения. И смысл любого сообщения всегда индивидуален и зависит от личностных особенностей и опыта человека. В результате возникают ситуации, когда что-то существенное и значимое для одного может быть совершенно невозможным для другого. Проблема непонимания здесь связана с особенностями мышления собеседников, с их логикой.

Логический барьер чаще возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления: у одного – абстрактно-логическое, а у другого – наглядно-образное (или наглядно-действенное).

Преодоление логического барьера возможно в том случае, если «идти от партнера», т.е. пытаться понять логику его мысли и способ построения умозаключений, находя тем самым причины расхождений ваших мнений. Также грамотность и лаконичность высказанных партнером мыслей влияют на ваше понимание его намерений, на то, как быстро будет преодолен возникший логический барьер.

Специалисты по ораторскому мастерству выделяют основные причины, связанные с логикой и коммуникативной культурой собеседников, затрудняющие передачу информации от одного партнера к другому:

- неточность высказывания, витиеватость мысли;
- несовершенство перекодирования мыслей в словах;
- наличие логического противоречия в тезисе;
- наличие смысловых разрывов и скачков мысли;
- неуместное использование профессиональных терминов;

- неверное истолкование намерений собеседника;
- чрезмерное использование иностранных слов;
- неполное информирование партнера;
- быстрый темп изложения информации;
- игнорирование различных каналов восприятия;
- неадекватный язык тела, не совпадающий со словами.

К *барьерам социокультурных различий* относят социальные, политические, религиозные, профессиональные и прочие различия, связанные с разными уровнями культурного развития субъектов воздействия:

1) социальные барьеры определяют принадлежность субъектов взаимодействия к разным социальным слоям общества (общение директора (хозяина фирмы) с работниками фирмы по поводу заработной платы);

2) политические барьеры возникают при разной идеологии и разных представлениях о структуре и смысле власти (коммуникация представителей разных партий на выборах или на демонстрации);

3) религиозные барьеры обусловлены терпимостью (толерантностью) самой религии по отношению к представителям другой веры (взаимодействие мусульман и христиан при решении религиозных вопросов).

Барьеры отношений возникают при включении эмоций и чувств в процесс взаимодействия. При этом могут возникать барьеры:

- страха (ребенка напугал воспитатель, когда ругал другого ребенка; в результате появляется нежелание идти в сад, когда работает этот воспитатель);
- отвращения (когда-то возникшая ненависть к представителю другой расы не дает человеку подружиться);
- брезгливости (человек не хочет пожать руку другому (поприветствовать его), так как рука чем-то испачкана) и др.

Интерактивная сторона общения

Интерактивная сторона общения – это те компоненты общения, которые связаны с непосредственной организацией совместной деятельности людей, их взаимодействием.

Коммуникативный процесс рождается на основе некоторой совместной деятельности, следовательно, обмен знаниями и идеями по поводу этой деятельности неизбежно предполагает, что достигнутое взаимопонимание реализуется в новых совместных попытках развить далее деятельность, организовать ее.

Участие одновременно многих людей в этой деятельности означает, что каждый должен внести в нее свой вклад. Именно это и позволяет объяснять взаимодействие как организацию совместной деятельности.

В ходе совместной деятельности для ее участников важно не только обменяться информацией, но и организовать обмен действиями, т.е. спланировать общую деятельность.

Взаимодействие в общении представляет собой систематическое устойчивое выполнение действий, которые направлены на то, чтобы вызвать ответную реакцию партнера, причем вызванная реакция, в свою очередь, порождает реакцию воздействующего.

Взаимодействие – это процесс, который складывается из физического контакта; перемещения в пространстве; совместного группового или массового действия; духовного вербального контакта; невербального информационного контакта.

Взаимодействия бывают: *внутриличностные; межличностные; личностно-групповые; личностно-массовые; межгрупповые; массово-групповые.*

В структуру взаимодействия входят:

- субъекты взаимодействия;
- взаимная связь субъектов общения;
- взаимное воздействие субъектов;
- взаимные изменения субъектов общения.

В социальной психологии существует несколько подходов к пониманию структуры взаимодействия. Один из них принадлежит теории Т. Парсонса, согласно которой в основе социальной деятельности лежат межличностные взаимодействия, и на них строится человеческая деятельность в ее широком проявлении, т.е. человеческая деятельность является результатом единичных действий. Единичное действие есть некоторый элементарный акт, из совокупности которых впоследствии и складываются системы действий.

Каждый акт представляет собой набор следующих элементов:

- деятель;
- другой человек – тот, на кого направлено действие;
- ответная реакция другого на действия деятеля;
- мотивация деятеля, состоящая в стремлении реализовать свои установки или удовлетворить свои потребности;
- система ориентации и ожиданий деятеля в отношении другого человека;
- нормы, по которым организуется взаимодействие;
- ценности, которые принимает каждый участник;
- ситуация, в которой совершается действие.

Я. Щепаньский ввел понятие «социальной связи» для описания социального действия общающихся субъектов. Социальная связь представляет собой последовательное осуществление:

- пространственного контакта;
- психического контакта, который понимается как взаимная заинтересованность;
- социального контакта (понимаемого как совместная деятельность);
- взаимодействия, понимаемого как систематическое, постоянное осуществление действий, вызывающих соответствующую реакцию партнера;
- социального отношения.

Другой подход к структурному описанию интерактивного взаимодействия предпринял Э. Берн в своей концепции транзактного анализа. Здесь действия участников общения регулируются корректировкой их позиций в контексте определенных ситуаций и стиля взаимодействия.

С точки зрения Э. Берна, каждый участник взаимодействия находится в одной из трех позиций, которые условно обозначаются как «Ребенок», «Родитель» и «Взрослый». Эти позиции не обязательно должны быть связаны с соответствующей социальной ролью. Это всего лишь психологическое описание определенной стратегии в поведении: позиция «Ребенок» – «Хочу», позиция «Родителя» – «Надо», позиция «Взрослого» – интеграция «Хочу» и «Надо», компромисс между ними. Взаимодействие эффективно тогда, когда транзакции носят параллельный характер, т.е. совпадают по позициям («Ребенок» – «Ребенок», «Родитель» – «Родитель», «Взрослый» – «Взрослый»). Взаимодействие оказывается неэффективным или невозможным, когда транзакции носят пересекающийся характер – любая двухмерная комбинация из трех позиций.

В процессе взаимодействия каждый участник стремится ориентироваться на достижение определенных целей. В зависимости от степени учета во взаимодействии своих целей и целей партнера различают следующие *стратегии поведения в конфликте* (более подробно рассмотрим в теме 12).

Сотрудничество – поиск общего решения, предполагающий максимальное достижение участниками взаимодействия своих целей. Данная стратегия – редкая, т.к. для ее реализации необходимо выполнение достаточно многих условий (психологическая совместимость участников взаимодействия; их желание идти навстречу друг другу и т.п.).

Соперничество (противодействие, конкуренция), при котором предполагается ориентация лишь на достижение своих целей без учета целей партнера. При таком способе взаимодействия в выигрыше остается только одна из сторон, поэтому это часто приводит к конфликту. Как правило, при данной стратегии выигрывает наиболее сильный участник.

Компромисс – соглашение на основе взаимных уступок. Так как участники уступают друг другу, они не могут реализовать свои интересы полностью.

Приспособление – принесение в жертву собственных интересов для достижения целей партнера.

Игнорирование (уклонение) – избегание решения конфликта, уход от контакта, отказ от стремления к достижению своих целей для исключения выигрыша другого.

Общение выступает как социальный и личностно-ориентированный процесс, в котором реализуются не только личностные отношения, но и установки на социальные нормы. Выступая важнейшей социальной потребностью, без реализации которой замедляется, а иногда и прекращается формирование личности, общение как диалектический процесс представляет собой единство двух противоположных тенденций: *кооперации*, сотрудничества и интеграции; *конкуренции*, борьбы и дифференциации.

Под *кооперацией* понимаются такие виды взаимодействия, которые способствуют организации совместной деятельности, и с этой точки зрения позитивны. Под *конкуренцией* же понимаются взаимодействия, так или иначе расшатывающие совместную деятельность, представляющие определенного рода препятствия для нее.

Показателем эффективности взаимодействия выступает и адекватное понимание ситуации, и адекватный стиль действия в ней.

Различают следующие основные *стили взаимодействий*: *ритуальный* (формальный), *манипулятивный*, *гуманистический*, *императивный*.

Ритуальный стиль обычно задается культурой, в которой живет человек (например, стиль приветствий и вопросов, которые задаются при встрече).

Императивный стиль – авторитарная, директивная форма взаимодействия (принуждение к определенным действиям и решениям: отношения «начальник – подчиненный», воинские уставные отношения, работа в экстремальных условиях).

Гуманистический стиль – равноправное взаимодействие, лишённое императива, что позволяет достичь глубокого взаимопонимания участников.

Манипуляция – вид психологического воздействия на человека (группу, общество); побуждение к переживанию определенных состояний, изменению отношения к чему-либо, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения партнерами своих собственных целей.

Манипуляции, как правило, имеют скрытый характер воздействия. Для манипулятора важно, чтобы адресат считал мысли, чувства, решения и действия своими собственными, а не «наведенными» извне, и признавал себя ответственным за них.

Манипуляция предполагает игру на человеческих слабостях – чувстве собственного достоинства, власти, славе, служебном продвижении, известности, враждебном отношении к представителям «чужой» культуры и др.

Вопросы для самоконтроля

1. Из каких компонентов состоит общение?
2. Какие функции выполняет общение?
3. Охарактеризуйте основные виды общения.

4. В чем заключается специфика делового общения?
5. Какие существуют средства общения?
6. Охарактеризуйте основные разновидности устной речи.
7. Перечислите основные невербальные средства общения.
8. Дайте характеристику основным коммуникативным барьерам (непонимание, социокультурные различия, отношения) и способам их преодоления.
9. Какие эффекты восприятия людьми друг друга существуют?
10. Перечислите основные механизмы межличностного восприятия.
11. Что понимается под социально желательным поведением?
12. Какие элементы входят в структуру взаимодействия?
13. В чем заключается сущность концепции трансактного анализа Э. Берна?
14. Охарактеризуйте стратегии поведения участников конфликтного взаимодействия.
15. Перечислите особенности различных стилей взаимодействия. Почему манипулятивное взаимодействие нельзя назвать эффективным?

ТЕМА 8. СОЦИАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ОРГАНИЗАЦИИ

Организация как социальная система, ее свойства, признаки, цели

Организация обозначает некоторую деятельность по выработке новых норм, налаживанию устойчивых связей, координации усилий отдельных членов социальной группы. Такая деятельность лучше всего характеризуется словом «организовывание». Ее можно определить также как деятельность, направленную на достижение эффекта синергии путем обеспечения условий для согласованных действий, кооперации и интеграции индивидов в группе.

Под организацией часто понимается атрибут какого-либо объекта, его свойство иметь упорядоченную структуру. Это значит, что социальный объект имеет некоторое внутреннее строение и состоит из частей, связанных определенным образом. Обычно термин «организация» в этом смысле применяется для различения организованных и неорганизованных структур. В частности, говорят, что какая-либо группа организована, если в ней существуют устойчивые социальные роли (т.е. каждый выполняет свою часть общего дела), правила, регулирующие поведение людей, а также упорядоченные связи с окружающими группами.

Под *организацией* понимается искусственно созданная социальная группа институционального характера, выполняющая определенную общественную функцию.

Все значения понятия «организация» тесно связаны между собой. Всякая организованная группа формируется в ходе ее «организовывания», т.е. деятельности по созданию ее внутренней структуры, системы коммуникаций, культурных особенностей, условий деятельности, а также по распределению социальных ролей (например, роли руководителя, координатора, коммуникатора, исполнителя и т.д.). Очевидно, что когда такая организованная группа оформится, она будет обладать тем внутренним качеством, которое мы назвали организованностью.

С одной стороны, *организации* – это, прежде всего, социальные группы, ориентированные на достижение взаимосвязанных и специфических целей. Каждая организация целесообразна в том смысле, что действия ее членов определенным образом скоординированы для достижения общего для нее результата во вполне определенной области человеческой деятельности. Так, предприятие существует для обеспечения выпуска конкретной продукции, политическая партия – для реализации политической программы, больница – для лечения больных. С другой стороны, этим группам свойственна высокая степень формализации их внутренней структуры в том смысле, что правила, регламентация, распорядок охватывают практически все сферы поведения ее

членов. Эти правила ясно и точно сформулированы и охватывают все роли и ролевые связи, предписывают ролевые действия независимо от личностных качеств индивидов, занимающих те или иные позиции в структуре организации.

Итак, **организация** – это социальная группа, ориентированная на достижение взаимосвязанных специфических целей и формирование высокоформализованных структур на основе специализации или разделения труда. Организация – одна из наиболее развитых социальных систем. Ее важнейшим признаком является синергия. Синергия – организационный эффект.

Суть этого эффекта – прирост дополнительной энергии, превышающей сумму индивидуальных усилий. Источник эффекта – одновременность и однонаправленность действий, специализация и комбинирование труда, процессы и отношения разделения труда, кооперации и управления.

Организацию как социальную систему отличает сложность, поскольку ее главным элементом выступает человек, обладающий собственной субъективностью и большим диапазоном выбора поведения. Это создает значительную неопределенность функционирования организации и пределы управляемости.

Термин «организация» применительно к социальным объектам подразумевает:

– некий инструментальный объект, искусственное объединение, занимающее определенное место в обществе и предназначенное для выполнения определенных функций;

– некую деятельность, управление, включая распределение функций, координацию и контроль, т.е. целенаправленное воздействие на объект;

– состояние упорядоченности или характеристику упорядоченности какого-то объекта.

С учетом всех этих аспектов организацию можно определить, как целевую, иерархичную, структурированную и управляемую общность.

Строительная организация – это обособленная производственно-хозяйственная единица, основа которой – профессионально-организованный трудовой коллектив, способный с помощью имеющихся в его распоряжении средств производства изготавливать строительную продукцию в виде строительных сооружений, строительных работ и услуг соответствующего назначения, профиля и типа; это определенным образом организованный коллектив со своей внутренней производственной структурой и порядком управления.

По форме собственности организации бывают *частными, государственными, муниципальными, смешанными*.

По организационно-правовым формам выделяют: товарищества (с разновидностями); кооперативы; общества с ограниченной ответственностью и акционерные (публичные и непубличные); дочерние и зависимые общества; фонды; ассоциации; учреждения, некоммерческие партнерства и т.д. Все они отличаются особенностями создания, регистрации, осуществления полномочий руководством, формами отчетности и ведения документации и т.д.

В рамках организационно-правового подхода выделяются так называемые «над-организации» – объединения, имеющие в своем составе несколько полностью или относительно юридически самостоятельных организаций, часто функционирующих в различных сферах и выпускающих разнообразную продукцию (услуги). К таким организациям можно отнести строительные *холдинги, концерны, тресты, консорциумы, конгломераты* и др. Они могут создаваться для решения различных задач, иметь постоянный или временный характер, сильно различаться по способам построения и структуре и т.д.

Холдинг (или группа компаний) – структура коммерческих организаций, включающая в себя материнскую компанию и ряд более мелких дочерних компаний, которые она контролирует. Материнская компания владеет контрольным пакетом акций, а дочерние распределяют между собой оставшиеся акции.

Концерн – финансово-промышленная группа компаний разных отраслей промышленности. Типичным является сохранение юридической и хозяйственной самостоятельности участников, но с учетом координации со стороны доминирующих финансовых структур. Обычно участники концернов объединяют не только экономический потенциал, но и усилия в рыночной стратегии. Основным преимуществом концерна является концентрация финансовых и других ресурсов.

Трест – одна из форм монополистических объединений, в рамках которой участники теряют производственную, коммерческую, а порой даже юридическую самостоятельность. Реальная власть в тресте сосредотачивается в руках правления или главной (головной) компании.

Бригада представляет собой постоянный или временный коллектив рабочих, выполняющих общее производственное задание и несущих совместную ответственность за результаты своего труда.

В зависимости от видов выполняемых работ строительные организации делят на *общестроительные* и *специализированные*.

Строительные организации – подрядчики, которые осуществляют непосредственно постройку заказанных зданий по разработанным проектам; строительные предприятия – инвесторы, первостепенная задача которых – инвестирование денежных средств в реализацию различных проектов.

Строительные организации также можно делить по срокам осуществления их деятельности на организации, занимающиеся:

- 1) долгосрочным строительством (крупным промышленным, гражданским строительством);
- 2) краткосрочным строительством (коттеджные поселки, комьюнити, дачные дома и т.д.).

Корпоративная культура

Корпоративная культура – общие ценности, традиции, неформальные отношения и определяемые ими стиль и методы работы организации. Является одной из важнейших составных частей любой компании. Ее роль сейчас явно недооценивается. Ведь именно она определяет способность организации к саморазвитию и при прочих равных условиях дает стратегическое преимущество перед конкурентами. Во многом какие-то изъяны корпоративной культуры являются причиной провала в одной компании тех нововведений, которые имели успех в другой.

Она есть в любой компании вне зависимости от того, занимается кто-то специально ее формированием или нет. Если вы не осваиваете свои 6 соток – на них все равно что-то вырастет. Весь вопрос в том, будет ли это приносить вам какую-то пользу. Точно так же и с корпоративной культурой. При умелом формировании и использовании она является действенным инструментом управления, определяя способность компании организоваться (т.е. действовать в нужном направлении), затратив при этом как можно меньше усилий.

Сложно предложить универсальные подходы к формированию и внедрению корпоративной культуры: слишком разнятся компании по размерам, возможностям, целям. Но можно постараться определить тот «необходимый минимум» информации, знаний и навыков, который должен быть привит сотрудникам любой компании для того, чтобы их поведение и методы работы в наибольшей степени способствовали достижению ее целей.

Проще всего это сделать исходя из того, что сотрудник, которого наняла компания, должен все делать «правильно» или в соответствии с желаемыми параметрами. Для этого нужно запрограммировать его поведение в типичных ситуациях, а в нетипичных – обеспечить интуитивное принятие им решений, соответствующих общепринятым в компании ценностям и ведущим к достижению ее целей.

Чтобы этого добиться, необходимо:

- принять на работу человека, чьи знания, умения, психотип наиболее подходят для работы в данной компании и на данном месте;
- привить чувство лояльности сотрудника к компании, а также его сопричастности к тому, что с ней происходит;
- провести адаптацию сотрудника на новом месте, объяснить основные цели, ценности компании и вытекающие из них конкретные принципы работы;
- задать параметры его взаимоотношений с коллегами, начальством, клиентами и т.д.;
- установить цели его деятельности и объяснить, каким образом они увязаны с целями компании;
- установить, *что, когда и как* он должен делать для того, чтобы были достигнуты цели деятельности;
- мотивировать его на выполнение должностных обязанностей в соответствии с установленными правилами;
- контролировать его деятельность.

Чтобы эти действия были успешными, необходимо активно прививать сотрудникам определенные ценности. Таким образом, из приведенного выше перечня действий вытекает перечень вопросов, по которым любая компания должна целенаправленно формировать необходимое для себя мнение своих сотрудников.

Каким должно быть это мнение – зависит от целей компании. Способы и средства, которыми это мнение формируется, компания также определяет сама.

Каналами передачи информации при этом могут быть: официальные заявления и документы, декларирующие корпоративную культуру компании, дизайн внутренних помещений, фасада и строений в целом, внутренний портал, корпоративные издания, внутрифирменное обучение и наставничество, система внутрифирменных почетных званий как часть системы нематериальной мотивации, наличие праздничных и знаменательных дат компании, корпоративные праздники и вечеринки, мастер-классы, встречи руководства с коллективом, процедура целеполагания и оценки и т.д.

Корпоративная культура – это специфические для данной организации ценности, отношения, поведенческие нормы. Корпоративная культура определяет типичный для данной организации подход к решению проблем.

Организационная (корпоративная) культура – это набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации и выражающихся в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий. Эти ценностные ориентации передаются членам организации через символические средства духовного и материального окружения организации.

Основу корпоративной культуры (организационной культуры) составляют те идеи, взгляды, основополагающие ценности, которые разделяются членами организации. Они могут быть абсолютно разными, в том числе и в зависимости от того, что лежит в основе: интересы организации в целом или интересы ее отдельных членов. Это ядро, определяющее все остальное. Из ценностей вытекает стиль поведения, общения. Внешние атрибуты без них не имеют никакой самостоятельной ценности. Поэтому мы так негативно относимся к внешней символике после оценки опыта пионерской организации, комсомола,

пятилеток и т. п. Просто в последние десятилетия за внешним слоем ничего не стояло в глубине. То же самое может случиться и с компаниями, которые принимают за корпоративную культуру набор внешних признаков.

- Организационная культура как система корпоративных правил
- Организационная культура как аналог большой культуры
- Организационная культура как коллективное бессознательное
- Ограничения организационной культуры
- История организации и ее культура
- Индикаторы культуры
- Тотальность организационной культуры
- Изменение организационной культуры
- Корпоративная культура

Формирование корпоративной культуры – длительный и сложный процесс. Отметим основные его шаги:

- 1) определение миссии организации;
- 2) определение основных базовых ценностей;
- 3) формулировка стандартов поведения членов организации исходя из базовых ценностей;
- 4) описание традиций и символики, отражающих все вышеперечисленное.

Все эти шаги и их результаты описываются в корпоративном руководстве.

Этот документ особенно полезен в ситуациях приема на работу и адаптации новых сотрудников и позволяет сразу понять, насколько потенциальный сотрудник разделяет ценности организации.

Корпоративная культура – одно из самых эффективных средств привлечения и мотивации сотрудников. Как только человек удовлетворяет потребности первого уровня (условно говоря, чисто материальные), у него возникает потребность в другом: положении в коллективе, общности ценностей, нематериальной мотивации. И здесь на первый план выходит корпоративная культура

Деловое общение как одна из форм социального взаимодействия

Деловое общение, в отличие от других видов общения (личностного, целевого, инструментального, модального), имеет свои собственные сущностные характеристики и признаки.

В объективной реальности деловое общение всегда существует не само по себе, как обособленный процесс, а всегда включено в какую-то совместную, социально значимую предметную деятельность людей (экономическую, политическую, правовую, педагогическую), и является формой организации этой деятельности.

Содержание общения разделяется самим предметом общения, тем, чем непосредственно заняты субъекты общения.

Предметом делового общения может быть производство товаров, интеллектуальных продуктов, оказание услуг (информационных, юридических, рекламных, образовательных, сервисных); обсуждение какой-либо проблемы (экономической, политической, правовой, научной), составление бизнес-плана, разработка проекта технических ресурсов, обмен знаниями, действиями. Предмет делового общения, определяющий его содержание, для деловых партнеров становится главной, социально значимой целью общения. Таким образом, реализуется инструментальная направленность делового общения на решение социально значимой проблемы. Что же касается внутреннего, личностного мира деловых партнеров, то в деловом общении он практически не затрагивается. Но его влияние может сказываться на эмоциональном фоне делового общения.

Наличие в деловом общении взаимного психологического влияния партнеров обнаруживается во всех сторонах межличностного общения: коммуникативной, интерактивной, перцептивной, хотя в каждой из этих сторон могут проявляться свои особые типы психологического влияния. Тип психологического влияния может определяться как структурой делового общения, так и конкретной деловой ситуацией. Что же касается средств психологического влияния, то они, как правило, используются на двух базовых уровнях: вербальном и невербальном.

Наряду с этими существенными признаками деловому общению присущи и другие, определяющие его специфику отличия от других видов общения. Одним из них является то, что деловое общение служит способом приобретения и закрепления профессиональных навыков, знаний и умений. Этому в значительной мере способствуют многообразные формы делового общения: деловые дискуссии, пресс-конференции, дебаты, переговоры, совещания, презентации, беседы. На их основе осуществляется развитие профессиональных качеств деловых партнеров и повышение их профессиональной компетентности.

Важнейшим признаком делового общения является наличие в нем формально-ролевого принципа взаимодействия субъектов общения, который реализуется на основе распределения их должностных ролей и статусных функций. По существу формально-ролевой принцип определяет коммуникативную среду общения деловых партнеров, направленность и субординацию их коммуникаций и делового взаимодействия. Особую роль при этом приобретают разного рода конвенциональные ограничения, которые определяют статусные рамки делового общения. К ним можно отнести социально-правовые нормы делового общения (трудовое право, трудовой договор, трудовой кодекс), моральные нормы (кодекс чести, деловой этикет), а также деловые традиции, существующие на предприятии, в учреждении, фирме, корпорации.

Итак, *деловое общение* – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере.

Участники делового общения выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач.

Отличительной особенностью деловой коммуникации является ее подчинение установленным правилам и нормам. Они определяются степенью официальности, типом и формой делового общения, задачами и целями, которые стоят перед собеседниками, а также общественными нормами поведения и национально-культурными традициями и пр.

Деловая коммуникация в зависимости от различных признаков делится на:

- устную и письменную,
- диалогическую и монологическую,
- публичную и межличностную,
- опосредованную и непосредственную,
- дистантную и контактную.

В письменной форме деловое общение представлено всеми официально-деловыми документами (заявление, договор, расписка, доверенность, завещание и т.д.).

Устное деловое общение можно разделить по виду передачи информации на две основных формы:

- *монологическая форма* (коммуникатором является один человек): приветственная речь, доклад и др.;
- *диалогическая форма* подразумевает наличие двух и более коммуникаторов (доводящих) и реципиентов (принимающих данные людей).

Различные виды диалогического общения можно классифицировать следующим образом:

Разговор – устный речевой контакт между людьми, объединяемыми профессиональными деловыми интересами.

Интервью – разновидность разговора между двумя и более людьми, при котором интервьюер задает вопросы своим собеседникам и получает от них ответы.

Пресс-конференция – мероприятие, организованное для официального распространения информации и ответов на вопросы СМИ.

Презентация – универсальный способ представления чего-либо.

Беседа – речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

Дискуссия – обсуждение с деловыми партнерами спорных вопросов, проблем.

Переговоры – это вид совместной деятельности с партнерами, направленной на решение проблемы и предусматривающей заключение договоров, сделок, контрактов.

Совещание – форма организованного, целенаправленного взаимодействия группы заинтересованных лиц посредством обмена мнениями для выработки и принятия решения.

Деловой прием – бизнес-встреча в непринужденной обстановке.

Виртуальное общение – общение через Интернет посредством компьютера.

Телефонная связь – форма устного диалога, который осуществляется посредством электронной техники.

К письменной форме делового общения относятся все материальные свидетельства деловой деятельности, т.е. создаваемые для общения документы: письма, служебные записки, договоры, контракты, отчеты, приказы и распоряжения, протоколы, инструкции, доверенности и т. п.

Деловое (официальное, служебное) общение в зависимости от обстоятельств может быть *прямым* и *косвенным (опосредованным)*. В первом случае оно проходит при непосредственном контакте субъектов общения, а во втором – с помощью переписки или технических средств. Как в процессе прямого, так и косвенного общения используются различные методы влияния или воздействия на людей.

Следует отметить, что с развитием технологий бизнес все чаще переходит не на прямое личное общение, а на опосредованное, осуществляемое при помощи современных средств связи. Например, очень часто международные партнеры предпочитают проводить *видеоконференции*, вместо того, чтобы приезжать лично. Очень большое количество документов оформляется в электронной форме, а не на бумажных носителях.

Основные этапы деловой беседы

1. Начало беседы («У Вас не будет второго шанса произвести первое впечатление»). На этом этапе с собеседником нужно установить доверительный контакт, привлечь его внимание, пробудить желание выслушать всю информацию до конца. Это самый сложный этап, поскольку именно от него будет зависеть расположенность собеседника к разговору.

Существует большое количество различных способов начать деловую беседу.

а) *метод снятия напряжения*: собеседнику достаточно сказать пару теплых слов или рассказать шутку, которая смягчит напряженную обстановку;

б) *метод «зацепки»*: можно очень кратко изложить проблему или ситуацию, которая неразрывно связана с самой беседой (анекдотичный случай, вопрос с «хитринкой» и др.);

в) *метод прямого подхода*, когда разговор начинается без каких-либо отступлений (краткое сообщение собеседнику причины встречи и быстрый переход к самой теме беседы).

2. Передача информации. На этом этапе происходит передача запланированной информации, а также выявление целей и мотивов собеседника, проверка и анализ его

позиции. Изложение информации не должно растягиваться на долгое время, иначе собеседнику станет скучно и он может решить прекратить беседу.

3. *Аргументирование*. Это способ обоснования выдвигаемых положений и убеждение собеседника в важности принимаемого решения. Здесь важно вести аргументацию корректно по отношению к собеседнику, выслушивать его позицию и признавать его правоту, даже если это приведет не к тем последствиям, которые ожидалось. Не вступать с собеседником в спор, выражаться четко и понятно, избегая употребления сложных формулировок и терминов.

4. *Опровержение доводов собеседника*. Это этап нейтрализации замечаний собеседника. Здесь необходимо провести анализ замечаний, выбрать дальнейшую тактику действий.

5. *Принятие решений (заключение)*. На этом этапе решится, будут ли достигнуты заранее намеченные цели. Здесь важно подытожить все те аргументы, которые были признаны и одобрены собеседником, нейтрализовать негативные моменты, навести мосты для проведения следующей беседы, закрепить то, что достигнуто.

Основные требования к деловому разговору

1. Точность речи и ясность речи

Предполагает целенаправленный выбор деловыми партнерами слов и высказываний, наиболее соответствующих смыслу передаваемого сообщения. Точность речи чаще всего связывают с точностью словоупотребления, которая зависит от того, насколько говорящий знает предмет речи, насколько он эрудирован, умеет логически мыслить, знает законы русского языка, его правила.

Важно в начале делового разговора уточнить смысловое значение употребляемых в речи профессиональных терминов, иностранных слов. Желательно избегать в деловой речи употребления слов-паразитов («так», «значит», «вот» и др.), просторечных, жаргонных слов, штампов и канцеляризмов.

2. *Понятность (правильность) речи*, т.е. соблюдение ее лексико-стилистических норм и недопущение речевых погрешностей. Чтобы деловая речь была правильной, необходимо соблюдать ряд условий:

- употреблять слова с учетом их семантики, то есть в соответствии со значением;
- учитывать лексическую сочетаемость слов (их способность соединяться друг с другом);
- избегать речевой недостаточности (пропуска слов, нарушающего смысл высказывания);
- соблюдать нормы построения высказываний (союзы, частицы, предлоги, возвратные формы использовать с учетом грамматических особенностей).

Чаще всего говорящие делают ошибки в произношении и ударении. Чтобы избежать подобных ошибок, необходимо обратиться к словарю, толковому, орфографическому или словарю ударений.

3. *Доступность* передаваемого сообщения, простота построения фраз и речевых конструкций. Простое и доходчивое изложение деловыми партнерами своих мыслей способствует лучшему взаимопониманию сущности деловой проблемы, поэтому желательно употреблять сравнения, аналогии, метафоры, примеры.

4. *Чистота речи* – отсутствие в ней лишних слов, слов-сорняков, слов-паразитов. Почему случается – это и волнение во время говорения, и неумение мыслить публично, подбирать нужные слова для оформления своих мыслей, и, конечно, бедность индивидуального словаря говорящего.

5. *Краткость устной деловой речи*, т.е. когда говорящий не только не злоупотребляет временем и терпением слушателя, но и умеет избежать ненужных

повторов, излишней детализации и словесного мусора. Слова, которые не несут никакой смысловой нагрузки, желательнее исключить из делового разговора. Речевая избыточность не позволяет четко выделить главную мысль высказываемого, затягивает обсуждение деловой проблемы.

Соблюдение этих требований и реализация их в практике делового взаимодействия позволит каждому соответствовать имиджу делового человека и достигать желаемых результатов на основе кооперации и сотрудничества.

Успешность делового общения во многом зависит не только от умения говорить, но и от умения слушать собеседника. Когда мы мысленно не соглашаемся с говорящим, то, как правило, прекращаем слушать и ждем своей очереди высказаться, подбираем доводы и аргументы, готовим достойный ответ. А когда начинаем спорить, то увлекаемся обоснованием своей точки зрения и тоже не слышим собеседника.

Умение слушать – это необходимое условие правильного понимания позиции оппонента, верной оценки существующих с ним разногласий, залог успешного ведения переговоров, беседы, существующий элемент культуры делового общения.

Слушание представляет собой процесс восприятия, осмысления и понимания речи говорящего. Это возможность сосредоточиться на речи партнера, способность выделить из его сообщения идеи, мысли, эмоции, отношение говорящего, умение понять своего собеседника. Манера слушать во многом зависит от личности собеседников, от характера и интересов слушателей, от пола, возраста, служебного положения. (Например, подчиненные более внимательны и сосредоточены в разговоре с начальством, они далеко не всегда решаются прервать своего оппонента).

Различают два вида слушания: *пассивное* (нерефлексивное); *активное* (рефлексивное).

Нерефлексивное слушание связано с минимальным вмешательством партнера-реципиента в процесс продуцирования информации партнером-коммуникатором. Оно предполагает внимательное молчание партнера-реципиента или его краткие, подтверждающие понимание получаемой информации реплики: «так-так», «продолжайте», «да-да», «я слушаю Вас» и т.п.

Реализация партнером-реципиентом этого психотехнического приема является наиболее целесообразной в тех деловых ситуациях, когда партнер-коммуникатор во время продуцирования им информации находится в аффективном состоянии, обеспокоен чем-то, обижен, взволнован или испытывает настоятельную потребность немедленно высказаться. Такие ситуации могут возникать при выслушивании жалоб клиентов и разрешении конфликтов. Использовать прием неререфлексивного слушания целесообразно в некоторых ситуациях переговорного процесса, когда в первую очередь необходимо внимательно выслушать аргументированное обоснование предложений партнера в решении деловой проблемы. Эффективным прием неререфлексивного слушания является и в тех деловых ситуациях, когда партнер-коммуникатор по своим психологическим свойствам робок, застенчив, не уверен в себе, испытывает трудности в формулировании высказываний и сообщений.

Умение так организовать свое поведение, чтобы услышать другого человека и понять его, называется *активным слушанием* (рефлексивным). Прием рефлексивного слушания предполагает активную обратную связь партнера-реципиента с партнером-коммуникатором. Она осуществляется путем уточнения и перефразирования сообщений и высказываний партнера, отражения его чувств и обобщения всей полученной информации. Применение приема рефлексивного слушания является эффективным в таких коммуникациях деловых партнеров, которые связаны с дискуссионным обсуждением проблем на деловых встречах, совещаниях, конференциях, «круглых столах».

Таким образом, активное слушание направлено на формулирование и решение коммуникативных задач, в то время как пассивное (нерефлексивное) слушание – это смена состояний в процессе воздействия коммуникативных стимулов.

Этика делового общения

Право и мораль – важнейшие элементы человеческой культуры, всегда выступающие в тесном взаимодействии.

С давних времен институты права рассматривались сквозь призму их нравственной обусловленности, моральных категорий и принципов, общечеловеческих ценностей и идеалов, поскольку само право возникло на основе представлений общества о справедливости, о добре и зле, о правом и неправом.

Этика – учение о морали, нравственности.

Мораль – важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, общения и поведения людей в самых различных сферах общественной жизни – семье, быту, политике, науке, труде и т.д.

Основными категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «ответственность», «долг», «совесть» и т.д.

Специфика делового общения обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта. При этом стороны делового общения выступают в формальных (официальных) статусах, которые определяют необходимые нормы и стандарты (в том числе и этические) поведения людей.

Как и всякий вид общения, деловое общение имеет исторический характер, оно проявляется на разных уровнях социальной системы и в различных формах. Его отличительная черта – оно не является самоцелью, а служит средством для достижения каких-либо других целей. В условиях рыночных отношений – это, прежде всего, получение максимальной прибыли.

Деловое общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений между людьми. Одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности или неправильности поступков людей. И сотрудничая со своими подчиненными, начальником или коллегами, каждый так или иначе, сознательно или стихийно опирается на эти представления. Но в зависимости от того, как человек понимает моральные нормы, какое содержание в них вкладывает, в какой степени он вообще их учитывает в общении, он может как облегчить себе деловое общение, сделать его более эффективным, помочь в решении поставленных задач и достижении целей, так и затруднить это общение или даже сделать его невозможным.

Этику делового общения можно определить как *совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности*. Она представляет собой частный случай этики вообще и содержит в себе ее основные характеристики.

Этика бизнеса – деловая этика, базирующаяся на честности, открытости, верности данному слову, способности эффективно функционировать на рынке в соответствии с действующим законодательством, установленными правилами и традициями.

Поэтому говоря об этике бизнеса, мы попробуем остановиться на трех ключевых факторах: *принципе экономической целесообразности, принципе ситуативности и принципе индивидуальной ответственности*.

Умение вести себя с людьми надлежащим образом является одним из важнейших факторов, определяющим шансы добиться успеха в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности.

Д. Карнеги еще в 1930-е годы заметил, что успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и процентов на восемьдесят пять – от его умения общаться с людьми. В этом контексте легко объяснимы попытки многих исследователей сформулировать и обосновать основные принципы этики делового общения или, как их чаще называют на Западе, заповеди *personal public relation*. Дж. Ягер в книге «Деловой этикет: Как выжить и преуспеть в мире бизнеса» выделяет шесть следующих основных принципов:

1. *Пунктуальность* (делайте все вовремя). Опоздания мешают работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип «делать все вовремя» распространяется на все служебные задания. Специалисты, изучающие организацию и распределение рабочего времени, рекомендуют прибавлять лишних двадцать пять процентов к тому сроку, который, на ваш взгляд, требуется для выполнения порученной работы.

2. *Конфиденциальность*. Секреты учреждения, корпорации или конкретной сделки необходимо хранить так же бережно, как тайны личного характера. Нет также необходимости пересказывать кому-либо услышанное от сослуживца, руководителя или подчиненного об их служебной деятельности или личной жизни.

3. *Любезность, доброжелательность и приветливость*. В любой ситуации необходимо вести себя с клиентами, заказчиками, покупателями и сослуживцами вежливо, приветливо и доброжелательно. Это, однако, не означает необходимости дружить с каждым, с кем приходится общаться по долгу службы.

4. *Внимание к окружающим* (думайте о других, а не только о себе). Внимание к окружающим должно распространяться на сослуживцев, начальников и подчиненных. Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените замечания и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

5. *Внешний облик*. Главный подход – вписаться в ваше окружение по службе, а внутри этого окружения – в контингент работников вашего уровня. Необходимо выглядеть самым лучшим образом, т.е. одеваться со вкусом, выбирая цветовую гамму к лицу. Большое значение имеют тщательно подобранные аксессуары.

6. *Грамотность*. Внутренние документы или письма, направляемые за пределы учреждения, должны быть изложены хорошим языком, а все имена собственные переданы без ошибок. Нельзя употреблять бранных слов. Даже если вы всего лишь приводите слова другого человека, окружающими они будут восприняты как часть вашего собственного лексикона.

На выбор метода воздействия на людей оказывают влияние разнообразные факторы, в том числе характер, содержание и ситуация общения (обычная, экстремальная), общественное или служебное положение (властные полномочия) и личностные качества субъектов общения.

Понятие организационного поведения

Поведение – это система взаимосвязанных реакций, осуществляемых живыми организмами для приспособления к среде.

Организационное поведение – область знаний, дисциплина, изучающая поведение людей и групп в организациях с целью нахождения наиболее эффективных методов

управления ими для достижения цели организации. Организационное поведение, занимается формированием поведенческих целей на основе знаний многих наук, включая психологию (прежде всего такие ее отрасли, как разработка навыков управления поведением, практическим использованием полученными навыками).

Организационное поведение – междисциплинарная область знаний, связанная с изучением человеческих установок, поведения и трудовой деятельности в организациях. Она использует знания психологии управления, труда, инженерной, педагогической, социальной, организационной психологии, социологии, культурной антропологии, организации производства, экономики, этики, профессионального (психолого-управленческого) консультирования, а также теории менеджмента.

Любая организация (предприятие) как социально-экономическое образование составляет сложную систему взаимодействия людей, которая включает разнообразные отношения, убеждения, идеалы, ценности, установки, черты характера и отношение к самим себе, коллег по работе и организации в целом. Между людьми могут сложиться отношения кооперации (сотрудничества), конкуренции, взаимопомощи, противодействия. Поэтому от личностей и установок менеджеров, а также от их способности видеть различия между работниками во многом зависят атмосфера в коллективе, мотивация, моральное состояние и результативность работников, поскольку люди – одновременно самый ценный ресурс организации и источник некоторых сложных ее проблем.

Совокупность всех составляющих процессов управления и руководства, связанных с человеческими отношениями и решением проблем, возникающих между людьми в организации, составляет ее социально-психологическую подсистему, которая, в свою очередь, включает такие подсистемы, как «человек – техника (технология)», «человек – коллектив», «человек – человек».

Есть три основных (базисных) составляющих лидерства (руководства), касающихся решения человеческих проблем в организации:

- установление диагноза, или умение разглядеть ситуацию, на которую менеджер пытается повлиять;
- умение адаптировать свое поведение и другие ресурсы, находящиеся в распоряжении менеджера, для решения всего необходимого круга вопросов в конкретной ситуации;
- умение общаться так, чтобы другие люди (работники) смогли понять и принять позицию руководителя.

Следовательно, менеджер масс должен быть способным проникать в тайну индивидуальных различий поведения в ситуации в настоящее время и в будущем. Для этого он должен обладать информацией о том, как индивиды и группы ведут себя в организациях, т.е. знать принципы специфической области науки, получившей название «организационное поведение».

Организационное поведение – это исследование поведения людей (индивидов и групп) в организациях и практическое использование полученных знаний. Исследования организационного поведения позволяют определить пути повышения эффективности трудовой деятельности человека.

Природа организации формируется в процессе взаимодействия различных сил, многообразие видов которых может быть классифицировано по четырем направлениям: люди, организационные структуры, технологии и внешняя среда, в которой действует данная организация.

Базисные поведенческие концепции

Все общественные и естественные науки опираются на философский фундамент базисных, направляющих их развитие, концепций. Организационное поведение основывается на ряде базисных идей о природе человека и организаций.

Природа человека. Принято выделять шесть основных, характеризующих любого индивида, понятий: *индивидуальные особенности, восприятие, целостность личности, мотивация поведения, стремление к соучастию и ценность личности.*

Индивидуальные особенности

Между людьми достаточно много общего, но каждый человек уникален. Каждый индивид отличается от других людей множеством характерных черт. Поэтому людей следует рассматривать как ценный организационный актив. Наличие индивидуальных особенностей предопределяет тот факт, что наиболее эффективная мотивация работников предполагает специфический подход менеджера к каждому из них.

Восприятие

Каждый из нас индивидуально воспринимает происходящие вокруг события. Отношение человека к объективной реальности проходит через фильтр индивидуального восприятия, представляющий собой уникальный, формирующийся на основе накопленного опыта способ видения, систематизации и интерпретации вещей и событий. Руководители должны учиться анализировать особенности восприятия сотрудников, учитывать их эмоциональность и находить индивидуальный подход к каждому работнику.

Целостность личности

Администрация организации нуждается не просто в квалифицированных сотрудниках, но в развитых личностях. Трудовая деятельность во многом определяет и индивидуальные черты человека, поэтому менеджеры должны думать о влиянии работы на личность в целом.

Мотивированное поведение

Мотивация сотрудников – обязательный атрибут организации. Вне зависимости от находящихся в ее распоряжении технологий и оборудования, ресурсы эти не могут быть использованы без труда предварительно мотивированных людей.

Стремление к соучастию

Многие сотрудники стремятся, используя свои таланты и идеи, способствовать успеху организации. Организации должны предоставлять максимально благоприятные возможности таким работникам.

Ценность личности

Каждый сотрудник хотел бы внимательного и уважительного отношения со стороны руководства. Теория о том, что человек – один из экономических инструментов, давно утратила популярность, ее заменила теория о высокой ценности квалификации и способностей, возможностей для саморазвития каждого работника.

Основными практическими задачами организационного поведения являются:

- формирование базовых теоретических представлений о поведении человека в организации;
- определение путей повышения эффективности трудовой деятельности человека как в индивидуальном, так и в групповом режиме;
- изучение методов описания работников и группы, умение хвалить себя;
- выработка организационной культуры и управленческого имиджа.

Цели организационного поведения как науки:

- систематизировать описание поведения людей в различных ситуациях в процессе труда;

- объективное объяснение причин поступков индивидов и групп в определенных условиях;
- прогнозирование поведения работника в будущем;
- овладение навыками управления поведением людей в процессе труда.

Факторы, формирующие организационное поведение

1. Внутренние (субъективные) факторы

Черты личности складываются под влиянием природных свойств (физиологическое состояние организма, особенности высшей нервной деятельности, память, эмоции, чувства, восприятие), а также социальных факторов (образование, опыт, привычки, круг общения и т.п.).

Любая личность характеризуется:

- общими качествами (интеллект, ум, наблюдательность, работоспособность, организованность, общительность и пр.);
- специфическими свойствами (способность к тому или иному виду деятельности); способности могут быть общими, присущими в той или иной степени всем людям (воспринимать, мыслить, учиться, работать);
- элементарными частными свойствами (решительность, настойчивость, музыкальный слух, критичность мышления и пр.);
- сложными частными свойствами, в том числе профессиональными (по отношению к отдельным видам деятельности), специальными (*интерсоциальными*, т.е. ориентированными на организацию взаимодействия людей, управление ими, и *конструктивными*, т.е. направленными на создание конкретных объектов в тех или иных сферах деятельности);
- подготовленностью к определенному виду деятельности (в виде совокупности знаний, умений, навыков);
- направленностью (ориентированностью социальной активности, возникающей под воздействием социальных моментов, интересов, стремлений, идеалов, убеждений);
- определенным складом характера;
- биологически обусловленными особенностями (например, темпераментом);
- психологическими особенностями: *диапазоном деятельности* (широта, глубина), который может быть общим, видовым, специальным; *стилем работы* (форма воздействия, основывающаяся на знаниях, опыте, эмоциях) и *динамикой психики* (характеризуется силой, подвижностью, возбудимостью);
- психическим состоянием, т.е. стойкими психическими явлениями, присущими человеку в течение сравнительно длительного периода (возбуждение, апатия, депрессия и пр.).

Основными движущими факторами поведения человека можно назвать следующие: мотивацию, восприятие, критериальную основу.

В основе трудового поведения лежат *мотивы*, внутренние устремления, определяющие направленность трудового поведения человека и ее формы. Одно и то же поведение может иметь разную мотивационную основу. Мотивация – ключ к пониманию поведения человека и возможностей воздействия на него.

Восприятие – процесс организации и интерпретации представлений об окружающем мире. Субъективный характер восприятия приводит к полному или частичному искажению или потере информации и возникновению субъективной реакции на воспринимаемый объект: принятие, отторжение, «поведение страуса». На восприятие оказывают влияние обстоятельства объективного и субъективного характера:

- *ситуация*, в которой поступает информация или происходит знакомство (если она позитивна, восприятие, как правило, оказывается более благожелательным, чем объект

этого на самом деле заслуживает, и, наоборот, в негативной ситуации все представляется гораздо худшим, чем есть на самом деле);

– *глубина видения* реальной ситуации (много знающий и понимающий человек обычно спокойнее относится к другим людям и происходящим событиям, менее склонен их драматизировать или превозносить, чем тот, чей кругозор ограничен);

– *личностные и социальные характеристики* воспринимаемого объекта (манера поведения, доброжелательность, внешность, пол, возраст, национальность, служебное положение и пр.);

– *стереотипы* (стандартный набор упрощенных представлений о сложных явлениях и объектах окружающей действительности, содержащие их односторонние описания, принимаемые за полные) и предрассудки, присущие человеку (оценки, сложившиеся до того, как оформилось определенное мнение об объекте; в отличие от стереотипов, предрассудки носят более массовый, общественный характер);

– *избирательность* (воспринимается не вся информация о человеке), глобальность (объект воспринимается как единое целое, а не как совокупность взаимосвязанных элементов),

– *недостаточная структурированность* (все, кроме главного, воспринимается как фон, похожее воспринимается как единое, выделяются и объединяются сходные объекты, все соотносится со старым опытом);

– *непредсказуемость поведения* людей, которое зависит от многих обстоятельств, в том числе сознательных действий, направленных на защиту своего статуса, достоинства, внутренней жизни, сокрытие или искажение информации о себе, неспособности правильно себя преподнести, ожиданий, чувств и т.п.).

К критериальной основе поведения человека относятся те устойчивые характеристики его личности, которые определяют выбор, принятие решений человеком по поводу его поведения. В совершенно одинаковых ситуациях разные люди могут принять совершенно разные решения. Критериальная база любого человека складывается из следующих элементов:

– *расположение к людям, событиям, процессам*. Наиболее важными для эффективного управления и установления хороших отношений в коллективе являются три типа расположения – удовлетворенность работой, увлеченность ею, приверженность организации;

– *ценности*, разделяемые человеком (набор стандартов и критериев, которым человек следует в своей жизни, принимая решения и осуществляя действия путем соответствующей оценки происходящих вокруг него явлений и процессов и окружающих его людей). Ценности обычно сформулированы в виде заповедей, утверждений, общих норм и могут разделяться большими группами людей. Ценности бывают двух видов – относящиеся к цели жизни, желаемым результатам и относящиеся к средствам, используемым для достижения целей;

– *верования*, которых придерживается человек (устойчивые представления о явлении, процессе, человеке, которые люди используют при их восприятии). Верования вырабатываются на основе индивидуального опыта, на основе информации, поступающей извне, в результате способностей других людей убеждать в правоте их суждений, хотя они не всегда соответствуют действительности;

– *принципы*, которым человек следует в своем поведении (формируются на основе системы ценностей, являются устойчивой формой ее проявления в виде определенных норм поведения, ограничений, реакции на явления, процессы, людей). Принципы могут вырабатываться людьми самостоятельно, но чаще они перенимаются из окружения вместе с воспитанием и другими формами познания окружающей действительности.

В жизни и работе почти каждого человека может иметь место расхождение его убеждений и ценностных ориентаций предприятия, где он работает. При таком положении могут возникать не только внутренние, но и внешние конфликты. Личность с определенными чертами характера и ценностными ориентациями может открыто выступить против несправедливых действий своего руководства, которому тогда предстоит доказать свою правоту.

В ценностных ориентациях большую роль играют *групповые нормы, или правила, принципы, принятые в коллективе*. Это, например:

- гордость за свою организацию;
- получение нормальной прибыли;
- коллективный труд в данной группе;
- приверженность к нововведениям;
- лояльность к клиентам и заказчикам;
- защита членов группы с позиций честности и справедливости и др.

Ценностные ориентации личности связаны с ее притязаниями, т.е. со стремлением человека занять в данном коллективе определенное место, должность или выполнять какую-то роль. Претензии сотрудника могут быть вполне обоснованными, подкрепленными его прежними успехами и достижениями в труде, и необоснованными, основывающимися только на собственной оценке своей личности, иногда на переоценке этих способностей и возможностей.

В таких случаях менеджер, от которого зависит удовлетворение данных притязаний, должен учитывать многие факторы, начиная с общественного мнения коллектива, профессиональной подготовленности и квалификации претендента и до возможных перспектив для других сотрудников и пользы от предстоящих перемен для руководимого им предприятия.

Ценностные ориентации и уровень притязания личности во многом определяют положение человека в организации, его ролевое поведение.

На ролевое поведение личности оказывает влияние круг общения работника. Для молодых, начинающих свою рабочую карьеру специалистов, необходимы опытные работники, которые могут научить, вовремя поправить и помочь. Для работников со стажем важным оказывается мнение не только руководства, но и своих товарищей, а это определяет то, какое ролевое поведение закрепится за данным сотрудником.

Круг делового и личного общения важен как для рядовых исполнителей, так и для руководителей. Деловое общение во многом определено служебными обязанностями. Если начальник общается с подчиненными и выполняет роль организатора, координатора, контролера и т.д., то его роль очевидна, а распоряжения не должны обсуждаться. Если же после окончания рабочего дня начальник вместе с подчиненными едет домой, то в это время общение «руководитель – подчиненные» уже не обусловлено должностными обязанностями, и роли могут поменяться. Здесь поведение менеджера во многом зависит от его личных качеств, стиля общения, способов и методов, с помощью которых он добивается руководящей роли не только на работе, но и вне ее. Тогда он может стать лидером, что, несомненно, положительно скажется на возможности эффективно управлять делами организации.

2. Внешние (объективные) факторы

В числе внешних факторов, влияющих на поведение работника организации, можно выделить: личный круг общения, включающий эмоциональные связи, и служебный, определяемый должностными обязанностями.

На практике выделяют:

- круг *ближайшего* общения, куда входят не более пяти человек, с которыми можно обсуждать любые проблемы, не боясь утечки информации;
- круг *периодического* общения, где рассматриваются только официальные вопросы, регулярно возникающие в процессе функционирования организации;
- круг *эпизодического* общения, охватывающий в потенциале всех сотрудников и личных знакомых.

В каждом конкретном круге общения складывается своя микроэтика, во многом определяющая взаимодействие в рамках управленческой деятельности; роль, характеризующаяся совокупностью действий, ожидаемых от человека в соответствии с его индивидуальными психологическими особенностями и местом в управленческой иерархии. Роли, выполняемые человеком, различаются направленностью, степенью определенности, формализации, эмоциональности. Роль диктует правила поведения, делает предсказуемыми поступки людей. На ролевое поведение влияют:

- *характер* индивида, истолкование им своей роли, ее приемлемость, соответствие возможностям и желаниям;
- *статус* – оценка окружающими личности данного субъекта и исполняемой им роли, определяющая его реальное и ожидаемое место в системе социальных связей, ранг индивида, который бывает формальным и *неформальным* (первый определяется должностью его обладателя, привилегиями, заработком, второй – личностными свойствами, позволяющими влиять на окружающих: полом, возрастом, знаниями, опытом, культурой, связями, нравственными качествами).

У человека имеются две степени свободы в построении своего поведения в организации: с одной стороны, он обладает свободой в выборе варианта поведения – принимать или не принимать существующие в организации формы и нормы поведения, а с другой – может принимать или не принимать ценности организации, разделять или не разделять ее философию.

Каждый тип поведения характеризуется объективными и субъективными мотивами, пониманием его необходимости, склонностью к нему. В зависимости от того, как сочетаются основополагающие составляющие поведения, может быть выделено четыре типа поведения человека в организации.

Первый тип поведения (*преданный* и *дисциплинированный* член организации) характеризуется тем, что человек полностью принимает ценности и нормы поведения, старается вести себя таким образом, чтобы своими действиями никак не входить в противоречие с интересами организации. Он искренне старается быть дисциплинированным, выполнять свою роль в соответствии с принятыми в организации нормами и формой поведения. Результаты действий такого человека в основном зависят от его личных возможностей и способностей и от того, насколько верно определено содержание его роли. Для этих людей руководство и подчинение представляют собой осознанную необходимость, в том числе вытекающую из чувства долга.

Второй тип поведения (*«приспособленец»*) характеризуется тем, что человек не приемлет ценностей организации, однако старается вести себя, следуя нормам и формам поведения, принятым в организации. Он делает все по правилам, но его нельзя считать надежным членом организации, так как он, хотя и является хорошим и исполнительным работником, может в любой момент покинуть организацию или совершить действия, противоречащие ее интересам, но соответствующие его собственным. Для этих людей руководство или подчинение внутренне желательны, приносят определенное удовлетворение (у руководителей это обусловлено возможностью проявить себя, продемонстрировать собственную власть, получить наслаждение от этого ощущения; подчиненные освобождаются от необходимости думать, принимать самостоятельные

решения, т.е. также обретают своего рода свободу). Но в этих условиях самое активное руководство и самое добросовестное подчинение будут иметь неблагоприятные последствия из-за ориентации не на выполнение стоящих задач, а на достижение комфортного состояния.

Третий тип поведения («оригинал») характеризуется тем, что человек приемлет ценности организации, но не приемлет существующие в ней нормы поведения. В данном случае у него может быть много трудностей во взаимоотношениях с коллегами и руководством. В том случае, когда организация может отказаться от устоявшихся норм поведения по отношению к таким ее членам и обеспечить им свободу выбора форм поведения, они могут найти свое место в организации, успешно приспособиться к организационному окружению.

Четвертый тип поведения («бунтарь») характеризуется тем, что человек не приемлет ни норм поведения, ни ценностей организации, все время входит в противоречие с организационным окружением и создает конфликтные ситуации. Необходимость определенного типа поведения для таких людей является вынужденной, внешне навязанной, что обусловлено как непониманием важности, необходимости ценностей и норм поведения в организации, так и отсутствием соответствующих навыков и привычек. В этих условиях выполнение функций руководства или подчинение воспринимается как насилие над личностью, посягательство на свободу, вызывает внутренний протест, а порой и озлобление. Было бы неверным считать, что такой тип поведения абсолютно неприемлем в организации, и люди, ведущие себя таким образом, ей не нужны. Однако в большинстве случаев «бунтари» порождают множество проблем, существенно усложняющих жизнь организации и даже наносящих ей большой ущерб.

Характеристики и особенности коллектива как группы высокого уровня развития

Коллектив является одним из видов малой группы. Малые группы могут быть разными по величине, по характеру и структуре отношений, существующих между их членами, по индивидуальному составу, особенностям ценностей, норм и правил взаимоотношений, разделяемых участниками, межличностным отношениям, целям и содержанию деятельности. Количественный состав группы называется ее размером, индивидуальный – композицией. Структуру межличностного общения, или обмена деловой и личностной информацией, именуют каналами коммуникаций, нравственно-эмоциональный тон межличностных отношений – *психологическим климатом группы*.

Общие правила поведения, которых придерживаются члены группы, называют групповыми нормами. Все перечисленные характеристики представляют собой основные параметры, по которым выделяют, разделяют и изучают малые группы.

Среди высокоразвитых малых групп особо выделяются коллективы. Психология развитого коллектива характеризуется тем, что деятельность, ради которой он создан и которой на практике занимается, имеет, несомненно, положительное значение для очень многих людей, не только для членов данного коллектива. В коллективе межличностные отношения основаны на взаимном доверии людей, открытости, честности, порядочности, взаимном уважении и т.п.

Для того чтобы назвать малую группу коллективом, она должна соответствовать ряду весьма высоких требований: успешно справляться с возложенными на нее задачами (быть эффективной в отношении основной для нее деятельности), иметь высокую мораль, хорошие человеческие отношения, создавать для каждого своего члена возможность развития как личности, быть способной к творчеству, т.е. как группа давать людям больше, чем может дать сумма того же количества индивидов, работающих в отдельности.

Психологически развитым коллективом считается такая малая группа, в которой сложилась дифференцированная система различных деловых и личных взаимоотношений,

строящихся на высокой нравственной основе. Такие отношения можно назвать коллективистскими.

Что же такое коллективистские отношения? Они определяются через понятия нравственности, ответственности, открытости, коллективизма, контактности, организованности, эффективности и информированности. Под нравственностью имеется в виду построение внутриколлективных и внеколлективных отношений на нормах и ценностях общечеловеческой морали. Ответственность трактуется как добровольное принятие коллективом на себя моральных и других обязательств перед обществом за судьбу каждого человека независимо от того, является он членом данного коллектива или нет. Ответственность также проявляется в том, что члены коллектива свои слова подтверждают делом, требовательны к себе и друг к другу, объективно оценивают свои успехи и неудачи, никогда не бросают начатое дело на полпути, сознательно подчиняются дисциплине, интересы других людей ставят не ниже своих собственных, по-хозяйски относятся к общественному добру.

Под *открытостью* коллектива понимается способность устанавливать и поддерживать хорошие, строящиеся на коллективистской основе взаимоотношения с другими коллективами или их представителями, а также с новичками в своем коллективе. На практике открытость коллектива проявляется в оказании разносторонней помощи другим коллективам, не членам коллектива. Открытость является одной из важнейших характеристик, по которой можно отличить коллектив от внешне похожих на него социальных объединений.

Понятие *коллективизма* включает в себя постоянную заботу членов коллектива о его успехах, стремление противостоять тому, что разобщает, разрушает коллектив. Коллективизм – это также развитие добрых традиций, уверенности каждого в своем коллективе. Чувство коллективизма не позволяет его членам оставаться равнодушными, если задеты интересы коллектива. В таком коллективе все важные вопросы решаются сообща и, по возможности, при общем согласии.

Для подлинно коллективистских отношений характерна *контактность*.

Под ней понимаются хорошие личные, эмоционально благоприятные дружеские, доверительные взаимоотношения членов коллектива, включающие внимание друг к другу, доброжелательность, уважение и тактичность. Такие взаимоотношения обеспечивают в коллективе благоприятный психологический климат, спокойную и дружелюбную обстановку.

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

Одним из условий успешной работы коллектива и установления доверительных взаимоотношений является хорошее знание членами коллектива друг друга и состояния дел в коллективе. Это знание называется *информированностью*. Достаточная информированность предполагает знание задач, стоящих перед коллективом, содержания и итогов его работы, положительных и отрицательных сторон, норм и правил поведения. Сюда же входит хорошее знание членами коллектива друг друга.

Эффективность понимается как успешность решения коллективом всех имеющихся у него задач. Одним из важнейших показателей эффективности высокоразвитого коллектива является сверхаддитивный эффект. Он представляет собой способность коллектива как целого добиваться результатов в работе гораздо более

высоких, чем это может сделать такая же по численности группа людей, работающих независимо друг от друга, не объединенных системой описанных отношений.

Таких малых групп, которые полностью бы отвечали всем перечисленным требованиям коллектива, в действительности почти нет. Большинство реально существующих малых групп занимает промежуточное положение между слаборазвитой группой и высокоразвитым коллективом. По отдельным своим социально-психологическим параметрам эти группы вполне могут претендовать на то, чтобы называться коллективами, однако по другим серьезно уступают. Представленную модель надо рассматривать, скорее, как идеал, к которому должен стремиться коллектив в процессе своего развития.

Психологические качества руководителя и исполнителя

Характеристика личности руководителя

Руководитель является ведущим и организующим звеном в социальных системах управления. Управление деятельностью групп и коллективов осуществляется в форме руководства и лидерства. Эти две формы управления имеют определенное сходство, которое заметно уже в самой терминологии. Руководитель – это «ведущий за руку», лидер (от англ. leader – ведущий). В то же время эти понятия существенно различаются. Так, руководитель в большей мере выражает свои официальные полномочия в управлении коллективом, а лидер выражает неофициальные тенденции межличностных отношений в группах, хотя иногда эти две формы управления соединяются в одном лице. Эффективность протекания управленческого процесса, настроение людей в организации, отношения между сотрудниками зависят от множества факторов: непосредственных условий работы, профессиональных качеств кадровых работников, уровня управленческого состава. Одну из первых ролей в ряду этих факторов играет личность руководителя. Руководитель – это лицо, наделенное правом принятия решений и выступающее единоначальником в пределах данных ему полномочий. Личность руководителя, наряду с общепсихологическими проявлениями, обладает индивидуально-психологическими свойствами: темпераментом, характером, способностями, т.е. свойствами, составляющими его индивидуальное своеобразие. Человек всегда приносит свои индивидуальные качества в процессы трудовой деятельности группового взаимодействия. Управленческая деятельность требует от руководителя организаторских, коммуникативных, научно-познавательных, конструктивных и других способностей.

Для руководителя просто необходимы специфические особенности личности, которые важны для успешного выполнения управленческой деятельности, это специальные умения, знания, компетентность, информированность. В справочниках по менеджменту отобраны наиболее часто упоминаемые личностные черты, обуславливающие эффективность руководства. К их числу относятся: доминантность, уверенность в себе, эмоциональная уравновешенность, стрессоустойчивость, креативность, стремление к достижению, предприимчивость, ответственность, надежность в выполнении задания, независимость, общительность, доминантность.

Доминантность в переводе с английского означает «господство», «преобладание», «влияние». Речь идет о доминантности как о стремлении руководителя влиять на подчиненных. Для руководителя крайне необходимо обладать этой чертой – чертой лидера. Для ее реализации недостаточно одной только опоры на властные, должностные полномочия, записанные за соответствующей ролью. Специалисты в области управления Г. Кунц и С.О. Донел подчеркивают, что если подчиненные руководствуются только правилами и потребностями, установленными руководством, они могут работать на 60–65% своих возможностей. Чтобы добиться полного использования способностей

подчиненных, руководитель должен вызывать у них соответствующий отклик, осуществляя лидерство. Для этого необходимо подключить систему психологических, неформально-организационных связей. Только в этом случае руководитель имеет шанс рассчитывать на стопроцентную отдачу подчиненных.

Одной из важных личностных черт руководителя является также уверенность в себе. Что означает для подчиненного «уверенный в себе руководитель»? Это, прежде всего, то, что в трудной ситуации на такого руководителя можно положиться. Руководителю просто необходимо иметь контакты с другими руководителями равного или более высокого ранга, вести переговоры с ними, в том числе в контексте деловой, предпринимательской инициативы.

Необходимо отметить также две родственные личностные черты руководителя – его эмоциональную уравновешенность и стрессоустойчивость. Руководитель должен контролировать свои эмоциональные проявления. Его постоянно окружают люди, и со всеми из них, независимо от настроения и личного расположения, у него должны быть ровные деловые отношения. К тому же, эмоциональная неуравновешенность может снижать уверенность человека в своих силах, в том числе и его деловую активность. Но руководитель – живой человек, и, как все люди, он может предаваться унынию, раздражаться, негодовать. Поэтому крайне необходимо чередовать время труда и отдыха, иметь разносторонние интересы, отводить достаточно времени для занятий физическими упражнениями, общения с друзьями и близкими людьми, увлечения всевозможными культурными хобби. Очень важная черта личности эффективного руководителя – креативность, что в буквальном переводе с английского «творчество», способность к творческому решению задач. В этом плане можно соприкоснуться с проблемой интеллекта руководителя, с практическим интеллектом, решением практических задач, наиболее типичных для деятельности руководителя. Особенно необходима эта черта для инновационной деятельности. Ведь именно в этом случае руководитель выступает как творец, архитектор. В таком плане руководитель должен видеть элементы новизны, творчества, деятельности других людей и поддерживать их начинания.

Безусловно, близки друг другу такие личностные характеристики руководителя, как стремление к достижению и предприимчивость. В тесной связи с ними находится склонность личности к риску. В стремлении к достижению отражена человеческая потребность в достижении цели. В таких ситуациях люди стремятся брать на себя ответственность в решении проблемы. В этом случае люди не подвергают себя слишком большому риску, а ставят перед собой достаточно умеренные цели, стараясь, чтобы риск в значительной мере был заранее просчитан и предсказуем. Последнее удается далеко не всегда, о чем и говорят сами руководители. Люди, имеющие потребность в достижении цели, хотя и конкретной обратной связи, информирующей их о том, насколько успешно они справляются с заданием. Как следствие, они великолепно чувствуют себя в деловой жизни: ведь она постоянно создает ситуации с четкой информацией о достижении успеха. Можно отметить довольно родственные личностные характеристики – ответственность и надежность в выполнении задания. Дефицит этих качеств постоянно ощущается.

Несомненно, важной личностной чертой руководителя, обеспечивающей ему успешность действий в различных сферах жизни социальной организации, в том числе при принятии ответственных решений, является независимость. Как бы хороши ни были консультанты, какие бы советы ни получал руководитель от окружающих людей, конечное решение он должен принимать сам. Чем самостоятельней ведет себя руководитель в управленческом процессе, тем больше проявляется его независимость, что не исключает необходимости прислушиваться к мнению коллег, если в нем содержится рациональное

зерно. Главное, чтобы руководитель имел свою точку зрения на возникающие проблемы, свое профессиональное и человеческое лицо, и поддерживал это свойство в подчиненных.

Общительность – не менее важная черта личности эффективного руководителя. Некоторым руководителям приходится очень много общаться со своими коллегами и подчиненными. По мнению авторитетного Л. Якокки, главная причина, по которой способным руководителям не удается карьера, кроется в том, что они плохо взаимодействуют со своими коллегами и подчиненными. «Я знаю человека, – говорит Л. Якокка, – всю жизнь проработавшего в автомобильном бизнесе. Он высокообразован, отличается высокой организованностью. Он блестящий стратег, один из самых крупных специалистов в своей компании. И тем не менее его никогда не назначали на высшие посты, и только потому, что он не умел обращаться с людьми». Фраза «у него не ладятся отношения с людьми» – не для руководителя.

Разумеется, человек не рождается с готовым набором этих черт. Они представляют собой уникальный сплав как природных особенностей человека, так и социально-исторических условий его жизни. Формированию этих черт в немалой степени могут способствовать и специальный психологический тренинг, и самоконтроль личности. Но главное состоит в том, чтобы у руководителя было желание самосовершенствоваться, отчетливое понимание необходимости ежедневно, ежечасно «строить» свою личность. Прямые человеческие связи между руководителем и подчиненным сплачивают коллектив, повышают готовность сотрудников работать. Устанавливаются эти связи либо в процессе совместной групповой деятельности, когда руководитель трудится «в одной упряжке» с подчиненным, либо в результате групповых и индивидуальных бесед. Причем, если совместная работа как фактор сплочения коллектива, использовалась широко и эффективно, то беседы долгое время явно недооценивались. Личные качества руководителя мало чем должны отличаться от качеств других работников, желающих, чтобы их уважали и с ними считались, поэтому обладание ими тоже всего лишь предпосылка успешного руководства.

Профессионально важные качества руководителя

Для успешного руководства тем или иным коллективом руководителю необходима профессиональная подготовка. Что это значит – профессиональная подготовка руководителя? В нее включаются, таким образом, те качества руководителя, которые связаны со спецификой данного производства или другой – учебной, научной, правовой или общественно-политической деятельности. Вот почему руководитель должен иметь специальные знания, которые характеризуют основные действия данного коллектива. Руководитель должен уметь прислушиваться к мнению специалистов и проникать в сущность вопросов. Требования к качеству современной подготовки обязывают иметь соответствующий уровень знания специфики деятельности, которой он руководит. В рамках профессиональной подготовки следует учитывать и практический опыт. Личный опыт руководителя как исполнителя, как руководителя более низкого уровня, служит исключительно важным условием для проверки его знаний и их пополнения. Наряду с профессионально важными качествами личности руководителя необходимо изучать современного руководителя как объект. Социальная активность руководителя, как и каждого человека, разнотипна по своим целям, мотивам, способам действий, результатам действий, а также по потребностям, выступающим в качестве исходной побудительной силы. Цели, мотивы и другие образующие социальной активности руководителя не только охватывают сферу системы управления, но выходят далеко за ее рамки. Все многообразие качеств руководителя можно свести в три группы: политические, профессиональные и организаторские. Если рассматривать современного руководителя и его профессионально важные качества неотделимо друг от друга, то можно прийти к выводу, что

профессиональные качества имеют зависимость от социально-психологических и социально-демографических характеристик. Все многообразие психики так или иначе проявляется в трудовой деятельности человека. В работе руководителя много привлекательного. Она предоставляет широкие возможности для развития личности, престижна, придает человеку достоинство, приносит уважение окружающих, наконец, просто захватывающая и увлекательна, так как предполагает решение сложных проблем часто в неопределенных или критических ситуациях и в самые сжатые сроки.

Для этого руководителю, особенно, крупной организации, приходится выполнять в течение рабочего дня до двухсот различных видов деятельности, часто бывать в других городах и странах, общаться с самыми разными людьми – подчиненными, коллегами, партнерами, политиками, общественными деятелями, акционерами и т.п., к каждому из которых, чтобы добиться успеха, необходимо подобрать свой «ключ».

Основная его задача состоит не в том, чтобы делать ту или иную работу самому, а в том, чтобы, изучив ситуацию и наметив план действий, организовать ее выполнение силами подчиненных, проконтролировать и оценить их действия, вознаградить отличившихся. Понятно, что попытка совместить все это с исполнительской деятельностью большей частью обречена на провал.

По мнению известного американского специалиста в области менеджмента Г. Минцберга, такой руководитель выполняет в рамках своей повседневной деятельности следующие управленческие функции: межличностные (символ власти; лидер, увлекающий сотрудников на достижение целей; связник в команде управленцев); информационные («нервный центр», концентрирующий информацию и распространяющий ее среди подчиненных; «представитель», передающий информацию во внешний мир); решающие («предприниматель», планирующий и начинающий изменения в организации; «ликвидатор нарушений», корректирующий ее деятельность в нестандартных ситуациях; «распределитель ресурсов» и «посредник»).

По своей ориентированности на определенный характер действий руководители делятся на активных и пассивных. Основная цель пассивных состоит в сохранении любой ценой своих позиций в организации и традиций, дополнительно гарантирующих стабильность. В противоположность им активные руководители стремятся к расширению сферы своего влияния как для получения еще большей власти, так и ради совершенствования организации и достижения общего блага.

По способам действия пассивных руководителей можно условно разделить на две группы. Одни, получившие в западной управленческой литературе название мастеров, пытаются сохранить свое положение путем тотального контроля за подчиненными, действий по схеме, требования от исполнителей безраздельного подчинения, пресечения критики в свой адрес, препятствия коммуникациям, отказа от нововведений и любого риска, словом, всего того, что может это положение поколебать и скрыть их некомпетентность. Другие, именуемые «людьми компании», создают впечатление бурной деятельности и занятости проблемами организации и стараются убедить окружающих в своей незаменимости. На самом деле они лишь «скользят по поверхности», давая советы общего плана и не вмешиваясь в реальные процессы. Пассивные руководители обоих типов ставят на первое место свои собственные интересы, безразличны к нуждам организации в целом и каждого ее члена в отдельности, иными словами, оказываются ориентированными на себя.

Также на себя ориентированы представители двух из трех основных типов активных руководителей. К третьему типу активных руководителей, ориентированному на организацию, относятся так называемые «открытые», стремящиеся к власти ради преобразований в интересах общего блага. Обычно это высоконравственные зрелые

профессионалы. Они строят свое видение будущего и ставят перед собой цели в соответствии с реальными потребностями организации и ее членов, используют власть в интересах других, считаются с критикой, стимулируют у подчиненных творческий подход к делу и своим обязанностям, поощряют всесторонние контакты. К профессиональным качествам относят те, которые характеризуют любого грамотного специалиста, и обладание которыми служит лишь необходимой предпосылкой выполнения им обязанностей руководителя.

Таковыми качествами являются: компетентность в соответствующей профессии, формирующаяся на основе образования и производственного опыта; широта взглядов, базирующаяся на общей эрудиции и глубоком знании как своей, так и смежных сфер деятельности; стремление к приобретению новых знаний, постоянному самосовершенствованию, критическому восприятию и переосмыслению окружающей действительности; поиск новых форм и методов работы, помощь окружающим, их обучение; умение планировать свою работу, высокие моральные стандарты; физическое и психологическое здоровье; высокий уровень внутренней культуры; отзывчивость, заботливость, благожелательное отношение к людям; оптимизм, уверенность в себе.

Однако руководителем делают человека не профессиональные или личные, а деловые качества, к которым необходимо отнести: умение создать организацию, обеспечить ее деятельность всем необходимым, поставить и распределить среди исполнителей задачи, координировать и контролировать их решение; доминантность, честолюбие, стремление к власти, личной независимости, к лидерству в любых обстоятельствах, а порой – и любой ценой, завышенный уровень притязаний, смелость, решительность, напористость, воля, бескомпромиссность в отстаивании своих прав; контактность, коммуникабельность, умение расположить к себе людей, убедить в правильности своей точки зрения, повести за собой; инициативность, оперативность в решении проблем, умение быстро выбрать главное и сконцентрироваться на нем, но при необходимости легко перестроиться; способность управлять собой, своим поведением, рабочим временем, взаимоотношениями с окружающими; стремление к преобразованиям, нововведениям, готовность идти на риск самому и увлекать за собой подчиненных.

Требования к руководителям в отношении этих качеств неодинаковы на различных уровнях управления. На низших, например, в большей степени ценятся решительность, коммуникабельность, некоторая агрессивность; на высших на первое место выдвигаются организаторские способности, стремление к преобразованиям, к новому, умение организовать коллективное творчество.

Руководитель, совершенствуя себя и свои профессиональные навыки, должен в первую очередь развивать те качества, которые соответствуют предъявляемым требованиям.

Психологические требования, предъявляемые к руководителю строительной отрасли

Чем занимается руководитель строительной организации?

Руководитель строительной организации – специалист высшего звена, отвечающий за планирование и организацию деятельности компании. Он осуществляет руководство сотрудниками предприятия, контролирует процесс строительства и ввода объектов в эксплуатацию, управляет финансовыми ресурсами компании.

Для работы по профессии необходимо знать правовые основы строительства, разбираться в архитектурном планировании и дизайне, уметь оптимизировать финансово-хозяйственную деятельность организации.

Получить соответствующие навыки для работы по профессии можно на курсах профессиональной переподготовки. Обучение проводится дистанционно на базе уже имеющегося высшего или среднего профессионального образования.

Должностные обязанности

Обязанности руководителя строительной компании включают в себя: планирование деятельности организации; распределение функций и обязанностей между сотрудниками; управление персоналом; руководство финансово-хозяйственной деятельностью; координация взаимодействия между внутренними отделами компании; контроль выполнения целевых показателей; надзор за строительством, представление интересов компании в органах управления; обеспечение законности деятельности предприятия; приемка планов строительства и проектной документации; ведение переговоров; заключение договоров с партнерами и подрядчиками; координация деятельности компании с контролирующими органами; ведение отчетности и документации.

Одно из первых требований к качествам руководителя – он должен уметь создавать коллектив. От того, каким будет созданный тем или иным руководителем коллектив, зависят и успехи в его управленческой деятельности. В связи с этим к руководителю предъявляются определенные психологические требования. Он должен обладать творческим мышлением, богатым, но реальным воображением.

Умение руководителя определить в каждом работнике ту структуру качеств, которыми должен обладать кандидат на занятие должности, составляет важное условие правильного подбора и расстановки кадров.

Формирование коллектива связано с решением проблемы психологической совместимости. Руководитель должен знать психологические особенности работников и уметь их учитывать при формировании отдельных звеньев коллектива. Такой подход позволит ему воздействовать на формирование лучшего социально-психологического климата в коллективе. А как показывают американские и японские исследования в области менеджмента, стабильных результатов добиваются фирмы, в которых царит спокойная морально-психологическая обстановка.

Исполнительская деятельность и ее социально-психологические характеристики

Типы исполнителей и их формирование руководителем

В любой организации любой человек включен в отношения «руководство – исполнение», поэтому независимо от вида профессиональной деятельности каждый работник выступает также в роли исполнителя или руководителя.

Исполнительская деятельность – это деятельность по выполнению задач, поставленных руководителем.

Во взаимодействии человека со средой и с другими людьми выявляется множество его социально-психологических особенностей. Многие из них несущественны, кратковременны или не влияют на его отношение к окружающему миру. Но есть у каждого человека такие индивидуально психологические черты, которые проявляются постоянно и отличают одну личность от другой. Это черты характера, выраженные отчетливо, определяющие одна другую и стиль действий и отношений к окружающим обстоятельствам и людям. Характер – это основной психический склад человека. Характер проявляется и формируется в делах и поступках. Он формируется в преодолении трудностей и препятствий. В воспитании характера необходимо, прежде всего, сформировать истинные убеждения, представления и идеалы. Это важнейшие условия создания сильного характера. Одновременно следует добиваться, чтобы человек не только знал, но и реализовывал свои убеждения в жизни и труде.

Его мировоззрение не должно быть оторвано от практики.

Воспитание деловитости, дисциплинированности, расторопности, активности – есть борьба за личность рабочего. Эта борьба требует на любом участке создать условия, при которых нет простоя в работе, при которых у труженика заняты и голова и руки в течение всего рабочего дня. Неотъемлемая черта характера – дисциплинированность, точное соблюдение должностных инструкций, правил работы, норм поведения. Дисциплинированность воспитывается, когда неизменно выполняются требования руководителя, все режимные положения организации. В ходе их выполнения преодолеваются трудности, препятствия.

Воспитывая моральные (доброта, деликатность), эмоциональные (веселость, страстность) и волевые (настойчивость, критичность) черты характера, руководитель прежде всего показывает пример поведения.

Руководитель не должен забывать об индивидуальном подходе, не упускать возможность одобрить и похвалить лучшие проявления характера и отметить недостатки в поведении людей.

Важную роль в формировании характера играет самовоспитание. Прямой обязанностью руководителя является стремление указать подчиненному наиболее эффективные пути устранения недостатков, эффективные приемы самовоспитания, преодоления вредных привычек. Не следует забывать, что характер – не врожденное качество личности.

Он формируется и совершенствуется в течение жизни. Человек непосредственно участвует в выработке своего характера, и сам несет ответственность за его отрицательные проявления. В народе очень верно подмечено: посеешь поступок – пожнешь привычку, посеешь привычку – пожнешь характер, посеешь характер – пожнешь судьбу.

Социально-психологические характеристики исполнительской деятельности:

1. Направленность исполнения – сосредоточенность деятельности исполнителя на тех задачах, которые ставятся перед ним руководителем.

2. Мотивирование – оценка и переживание значимости выполняемых управленческих решений, заинтересованность в их выполнении.

3. Самостоятельность исполнения – способность без помощи руководителя и других работников, т.е. самостоятельно, решать поставленные задачи.

4. Организованность – планомерная последовательность, дисциплинированность.

5. Ответственность – степень переживания субъектом своих обязанностей, необходимости выполнять поставленные задачи.

6. Компетентность – подготовленность исполнителя к реализации профессиональных функций, наличие необходимых знаний, умений, навыков.

7. Креативность – способность к творчеству, к созданию нового.

В зависимости от сочетания разной степени выраженности данных характеристик исследователями выделены и описаны социально-психологические типы исполнителей, учет особенностей которых позволяет повысить эффективность руководства.

Типы исполнителей

1. Творческий тип исполнителя

К нему относятся исполнители, для которых творчество, создание нового, является характерным. Работники здесь являются творческим потенциалом организации, но его часто не раскрывают, не находят правильного подхода. Сложны психологически: автономны, конфликтны, слабоуправляемы. Здесь требуется особое искусство управления и общения с ними. Они склонны к позитивной оценке со стороны руководителя, их работа должна быть поощряема, замечены все их профессиональные качества.

2. *Сверхнормативное исполнение*

Этот тип характеризуется превышением нормы деятельности по качествам или по времени, при этом необязательно с проявлением творческих способностей.

Работники делятся на 3 группы в зависимости от особенностей мотивации их активности.

А. Экономически мотивированные – наиболее удобный объект управленческого воздействия, ими наиболее легко управлять.

В. Отличники – их мотивация связана с социальной потребностью выделиться, утвердиться, проявить себя лучше других, стремление быть первым.

С. Группа самореализующихся работников – они делают лучше и больше других по внутренним мотивам (нормальные качества, привлекательность работы).

Методы их активации: для отличников – поощрение, самореализующимся – не мешать.

3. *Нормативное исполнение* – очень надежные, организованные, компетентные, но не творческие.

Метод воздействия – четкое создание норм, правил, формулировка задач.

4. *Пассивно следующий указаниям руководителя тип исполнителя.*

Обращается к руководителю за помощью, уточнением задания, за промежуточным контролем и подтверждением их правильности. Причины поведения – страх перед неудачами либо невысокая профессиональная компетентность, боязнь негативной оценки со стороны руководителя, низкая самостоятельность как психологическая особенность. С другой стороны, это может быть способом манипуляции, когда исполнитель демонстрирует готовность следования за руководителем, так как таким образом проявляется самоутверждение руководителя.

5. *Преобразующий тип исполнителя (слабоуправляемый)*

Преобразует, трансформирует содержание указаний руководителя, делает по-своему, не то и не так, как от него ожидает руководитель и, как следствие, возникает конфликт и возмущение по поводу выполненной работы.

Вариант проявления: руководитель ограничивает инициативу исполнителя, дает жесткие указания.

Рекомендация: коррекция отношений с подчиненным (просьба).

– Исполнители позволяют себе делать так, как считают нужным (при слабом руководителе);

– исполнитель с высоким уровнем притязаний низко оценивает руководителя, намеревается занять его место, демонстративно решает задачи по-своему.

6. *Низкомотивированный исполнитель*

Низкая активность, неудовлетворенность работой, нежелание работать в соответствии с нормативами. Необходимо заинтересовать, замотивировать исполнителя. Не следует поощрять формальное присутствие данного работника, нельзя выполнять за него какую-либо работу.

7. *Уклоняющийся исполнитель*

Вся энергия работника направлена на уклонение от работы, но при этом он старается как бы быть занятым.

Приемы уклонения от работы:

а) демагогические приемы:

– добиваться отсрочки выполнения задания;

– во время выполнения работы напроситься в командировку, добиться отпуска;

– доказать, что это не входит в служебные обязанности;

б) психологические приемы:

- стараться всегда выглядеть недовольным, обиженным;
 - представить задачу, как дело малоизученное, непонятное;
 - представить себя неспособным к выполнению задания;
 - обвинить начальника в предвзятом отношении;
 - непонятно объясненная задача;
- в) «патологические приемы»:
- напроситься на грубость со стороны начальника, а потом обвинить его;
 - «пустить слезу», каяться;
 - прослыть неспособным к выполнению;
 - не попадаться начальнику на глаза.

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определение понятию «организация» как социальной системе, охарактеризуйте ее свойства, признаки, цели.
2. Охарактеризуйте основные виды делового общения.
3. Что значит «нравственный бизнес»?
4. Какие требования предъявляются к деловой речи?
5. Что вы понимаете под «организационным поведением»?
6. Каковы факторы, формирующие организационное поведение?
7. Что вы понимаете под понятием «личность» и «личность в организации»?
8. Дайте определение понятию «организационное поведение».
9. Каковы психологические особенности трудового коллектива?
10. Дайте социально-психологическую характеристику коллектива.
11. Каковы психологические качества руководителя и исполнителя?
12. Назовите профессионально важные качества руководителя.
13. Какие психологические требования предъявляются к руководителю как к организатору?
14. Назовите социально-психологические характеристики исполнительской деятельности.
15. Определите типологию исполнителей в организации.
16. Дайте определение понятию «корпоративная культура».

ТЕМА 9. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОМАНДНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Общая характеристика социальных групп

Проблема групп, в которые объединяются люди в процессе своей жизнедеятельности, является важным вопросом социологии и социальной психологии. Реальность общественных отношений всегда дана как реальность отношений между социальными группами, поэтому необходимо знать все аспекты существования этих образований. Прежде всего, важно знать, что такое социальная группа. Относительно этого вопроса в науке существуют разные позиции. Так, демография, статистика, психология используют понятие «условные группы», т.е. произвольное объединение исследователем людей по какому-либо изучаемому признаку.

В рамках общественных наук под *социальной группой* понимается реально существующая общность, в которой люди собраны вместе, объединены совместной деятельностью или находятся в сходных условиях жизни и поэтому осознают свою принадлежность к данной общности. Для социологии важно выделить объективный критерий различения групп. На основе этого критерия социология и исследует каждую группу, ее отношения с обществом и с личностями, в нее включенными. Для социальной психологии характерен иной подход, а именно: исследовать влияние группы на сознание и

поведение человека. Группа здесь изучается как реальная ячейка общества, в которой формируется личность. В общей психологии исследуются прежде всего особенности поведения данной личности в присутствии других людей.

Для отечественной социологии и социальной психологии характерна традиция рассматривать социальную группу как субъекта деятельности. Общность содержания деятельности порождает и общность ее черт. Так, к психологическим характеристикам группы могут быть отнесены такие групповые образования, как **интересы, потребности, нормы, ценности, групповое мнение и групповые цели**. Для индивида, входящего в группу, осознание принадлежности к ней (**социальная идентификация**) происходит прежде всего через принятие этих характеристик, т.е. через осознание факта некоторой психологической общности с другими членами данной группы.

При анализе развития социальной группы и роли ее в истории человеческого общества было установлено, что главной характеристикой группы является наличие так называемого **«мы-чувства»**. Это означает, что универсальным принципом психического оформления общности является различение для членов группы некоторого образования «мы» в отличие от иного образования – «они». «Мы-чувство» выражает потребность отделить одну общность от другой и является своеобразным индикатором осознания принадлежности личности именно к данной группе.

Социальная группа – любая совокупность людей, рассматриваемая с точки зрения их общности. Вся жизнедеятельность индивида в обществе осуществляется через разнообразные социальные группы, значительно различающиеся между собой.

Наиболее широкое понимание социальной группы связано с понятиями общности и совокупности. Наличие общей цели делает людей способными к согласованным действиям, хотя такая согласованность существует только в определенном аспекте их поведения.

Индивиды принадлежат к группе не всей своей личностью, а только теми аспектами, которые связаны с социальными ролями, выполняемыми в данной группе. Ни один человек не может функционировать полноценно только в одной социальной группе. Ни одна группа не может обеспечить полностью условия для самореализации личности в различных аспектах. Социальная группа – важная форма объединения людей в процессе деятельности и общения.

Цели, общие нормы, санкции, групповые ритуалы, отношения, совместная деятельность, вещная среда и так далее – эти феномены выступают в качестве особых компонентов социальной группы, определяющих меру ее устойчивости. Менее устойчивые социальные группы не являются основными в жизни человека, хотя он и может находиться в них продолжительное время.

Семья, школьный класс, друзья и профессиональный коллектив – наиболее значимые для личности социальные группы. Они в силу своей устойчивости оказывают влияние на характер социального развития и социальную адаптацию субъекта.

Основные признаки социальной группы

1) наличие интегральных психологических характеристик, таких как общественное мнение, психологический климат, групповые нормы, групповые интересы и так далее, которые формируются с возникновением и развитием группы;

2) существование основных параметров группы как единого целого: композиция и структура, групповые процессы, групповые нормы и санкции. Композиция представляет собой совокупность характеристик членов группы, важных с точки зрения ее анализа как целого. Структура группы рассматривается с точки зрения тех функций, которые выполняют отдельные члены группы, а также с точки зрения межличностных отношений в ней.

К групповым процессам относятся динамические, т.е. меняющиеся показатели группы как социального процесса отношений;

3) способность индивидов к согласованным действиям.

Этот признак является ключевым, поскольку именно согласие обеспечивает необходимую общность, единство действий, направленных на достижение цели;

4) действие группового давления, побуждающего человека вести себя определенным образом и в соответствии с ожиданиями окружающих. Индивидуальным результатом такого давления выступает конформность как качество человека в нормативном или ненормативном варианте. Психологи фиксируют наличие изменений во взглядах и поведении отдельных участников, обусловленных их принадлежностью к группе. Существование большого количества различных социальных групп обусловило разработку различных типологий групп.

Классификация социальных групп

Классификация социальных групп может быть осуществлена по многообразным основаниям. Выделяют условные и реальные группы. Реальные группы подразделяют на большие и малые. Большие группы делятся на неорганизованные, стихийно возникшие и организованные, длительно существующие.

Особо выделяют группы членства и референтные группы.

Референтная группа определяется как значимый круг общения, на который ориентируется определенный индивид. Группа членства и референтная группа могут не совпадать, тогда возникают проблемы рассогласования поведения индивида с нормами его группы. Использование теории референтной группы позволяет понять механизм противоправного поведения подростков.

Наряду с этим выделяют такие понятия, как «*ин-группа*» и «*аут- группа*». К первым относят те группы, к которым индивид относит себя и идентифицирует себя с ними, расценивая членов этих групп как «мы». Ко вторым относят все те группы, к которым индивид не принадлежит. Другие семьи, другие профессиональные, этнические группы будут для него «аут-группами». Члены «аут-группы» могут обладать теми же чертами, что и члены «ин-группы», однако при сравнении акцент будет сделан именно на тех чертах, которые отличают чужих от своих. Попадая в новую обстановку, человек стремится выяснить, кто здесь «свой», и налаживает отношения именно с ним.

Ин-групповая идентификация каждой личности существенно сказывается на поведении. От соратников по группе ожидают участия, признания, помощи. Ожидаемое поведение представителя «аут-группы» зависит от вида этой группы, опыта прошлых отношений с ней самого индивида и его «ин-группы». В отношениях между группами возникает такое явление, как **социальный стереотип**. Это – упрощенное представление о свойствах группы, позволяющее быстро ориентироваться в окружении. Не надо долго общаться с каждым новым человеком, достаточно перенести на него свойства той группы, к которой тот принадлежит. Стереотипы могут постепенно изменяться, но сохраняются длительное время, поскольку в них фиксируются в лаконичной, яркой форме именно различия между своими и чужими. Как уже было отмечено, в представителях «аут-группы» замечаются прежде всего их особенности. В качестве референтной могут выступать как малые, так и большие «ин-группы» и «аут-группы».

В современном обществе индивид принадлежит одновременно ко многим группам, поэтому большое число ин-групповых и аут-групповых связей пересекаются. Однако ин-групповые идентификации не снижают интенсивности самоопределения различий. Это особенно проявляется при возникновении противоречий между различными социальными группами и нередко используется для целей политической спекуляции. История свидетельствует, что конфликтующие стороны считают своих противников «людьми

второго сорта», что позволяет каждой стороне проявлять к ним нечеловеческое отношение. Так, в межклассовых столкновениях одна сторона считает другую «быдлом», а противостоящая сторона – эксплуататорами, и т.п.

Большие социальные группы. Большие группы разделяются на два вида. К первому относятся стихийно возникшие, кратковременно существующие общности: *толпа, публика, аудитория*. Ко второму виду относятся социальные группы в собственном смысле слова, сложившиеся в ходе исторического развития общества, занимающие определенное место в системе общественных отношений и потому долговременные, устойчивые в своем существовании. К таким группам можно отнести *классы и социальные слои, различные этнические, профессиональные и половозрастные группы*.

Для всех долговременных больших групп характерны такие общие признаки, как *нравы, обычаи, традиции, язык*. Их существование обусловлено наличием специфической общественной практики, которая воспроизводится на протяжении длительного исторического развития, передаваясь от поколения к поколению. На этой основе возникает такая важная характеристика большой группы, как образ жизни, включающий *особую систему потребностей, интересов, ценностей, социальных стереотипов*, а также специфических форм общения, быта. Благодаря этому формируется так называемая *групповая психология*, которая выступает по отношению к отдельному индивиду как некая социальная реальность, выходящая за пределы его сознания и воздействующая на него вместе с остальными объективными условиями жизни.

Влияние сходных условий существования большой группы на сознание и поведение ее представителей осуществляется посредством личного опыта каждого человека и через общение, которое происходит в особой социальной среде с четко выраженными чертами данной группы. В результате формируется *социальный тип личности*, т.е. типичный представитель данной социальной группы.

В социологии используют такое понятие, как *социальные представления*, которое обозначает обыденные представления какой-либо группы о тех или иных социальных явлениях, т.е. способ интерпретации и осмысления повседневной реальности. При помощи социальных представлений каждая группа строит определенный образ общества, его институтов, системы власти, законов и иных норм. Это происходит следующим образом: группа фиксирует некоторые аспекты социальной действительности, формирует отношение к ней, а на основе этой оценки уже происходит интеграция членов группы и закрепление этой оценки в каждом индивидуальном сознании. Тем самым формируется одновременно и такое явление, как групповая идентичность. Посредством исследования социальных представлений можно изучать психологию большой социальной группы.

Классы и социальные слои представляют в социологии большой интерес, так как классовая принадлежность часто связана с определением политической принадлежности. В традиционном для марксистского подхода понимании классов изучаются такие характеристики, как специфика образа жизни и политического поведения, традиции и обычаи, а также психологические особенности разных классов. Согласно этому подходу, социальное положение определяет объем и состав материальных и духовных благ представителей данного класса, что и задает определенную структуру их потребностей и, соответственно, интересов.

Типичный устоявшийся образ поведения представителей данного класса нередко определяют, как социальный характер. Социальный характер проявляется в привычках и социальных стереотипах, которые в разной степени влияют на индивидуальное поведение представителей разных классов и социальных слоев. Наиболее устойчивы привычки и стереотипы поведения у такого класса, как крестьянство. Большой город с разнообразной системой общения способствует, напротив, известному смещению обычаев, привычек и

традиций разных социальных групп. Радикальные преобразования в современной России привели к исчезновению старых и формированию новых классов и социальных групп: «новые русские», средний класс и т.п.

Этнические группы (нация, народность и собственно этническая группа) представляют собой еще одну исторически сложившуюся устойчивую группу, весьма значимую в общественных процессах. Традиция исследования данного вида больших групп заложена работами В. Вундта, который интерпретировал понятие «народ» как этническую группу, и считал, что методом изучения народной жизни должно быть исследование мифов, обычаев и языка.

Национальная принадлежность индивида является для социологии и социальной психологии весьма значимым фактором, ибо фиксирует специфические характеристики той социальной среды, в которой формируется личность. Этнические особенности концентрируются в историческом опыте народа и через процесс социализации становятся достоянием каждого индивида. Способ осознания этнической принадлежности зависит от конкретных условий существования данной этнической группы.

Наиболее распространенной характеристикой этнической группы является *национальный характер*, под которым одни авторы подразумевают темперамент, другие – личностные черты, третьи – ценностные ориентации. Но, конечно, речь должна идти не о каких-то наборах психологических свойств, а о специфике их проявления и степени выраженности той или иной черты у представителей различных этносов. Ведь нельзя сказать, что храбрость, трудолюбие свойственны одному народу и напрочь отсутствуют у другого (тогда как же он выжил в исторической борьбе с другими группами?).

В исследовании национального характера особую роль играет изучение *национального языка*, поскольку передача черт данного характера прежде всего осуществляется посредством языка. Относительная устойчивость черт национального характера, несмотря на изменчивость исторических условий, объясняется тем, что возникает определенная инерция, обеспечиваемая передачей историко-культурного опыта от поколения к поколению.

Еще одной значимой характеристикой этнической группы выступают *этническая идентичность* и *этническое самосознание*. Присущая всякой группе психологическая общность выражается, как уже было сказано, в формировании определенного «мы-чувства», которое у ее представителей фиксирует осознание особенностей этой группы, ее отличие от других. Образ других групп при этом обычно упрощается, складывается под влиянием межэтнических отношений, формирующих особую установку на представителя другой группы. При этом играет роль прошлый опыт общения с другой этнической группой. Если этот опыт носил враждебный характер, то это переносится и на каждого нового представителя этой группы. Чаще всего этнический стереотип возникает из-за ограниченности межэтнического общения.

Складывающиеся таким образом стереотипы в дальнейшем влияют на возникновение этнических симпатий и антипатий. Психологически же при этом возникает явление *этноцентризма*, т.е. предпочтение своей этнической группы, стремление воспринимать все жизненные явления с ее позиции, сочувственная фиксация черт своей группы. Она не обязательно подразумевает формирование враждебного отношения к другим группам и может сочетаться с терпимым отношением к межгрупповым различиям. Этнические стереотипы, приобретая форму предубеждения, легко могут быть использованы в качестве орудия национальной розни. Однако при изучении межэтнических различий, как и межклассовых, следует помнить, что различия не могут быть абсолютизированы и должны рассматриваться как производные от определенных исторических условий.

Демографические группы можно разделить: по принципу пола – мужчины и женщины, по принципу возраста – молодежь, лица среднего возраста, пожилые. Наиболее изучены гендерные группы (феномены гендерной идентификации, гендерных стереотипов, гендерных ролей). Как правило, различие социальных ролей мужчины и женщины порождает проблему гендерных стереотипов, которые сказываются при решении проблемы равноправия полов. Изучение возрастных групп привлекает внимание к таким проблемам, как проблема пенсионеров, проблема молодежи, конфликт поколений и т.п.

Стихийные группы и массовые движения – это сравнительно кратковременные объединения большого числа лиц, собравшихся вместе по какому-то определенному поводу и демонстрирующие совместные действия. Участниками такого объединения являются представители таких социальных групп, как классы и социальные слои, этнические, профессиональные и демографические группы. В современном обществе от действий таких образований часто зависят принимаемые политические и социальные решения.

Прежде чем перейти к характеристике этого типа групп, следует сказать об одном важном факторе их формирования, а именно: *общественном мнении*. Во всяком обществе идеи, убеждения и социальные представления существуют не изолированно друг от друга, а образуют под влиянием сходной общественной ситуации нечто общее, что можно назвать массовым сознанием. Выразителем его и является общественное мнение. Оно представляет собой публично выраженное и распространенное суждение, которое несет в себе оценку того или иного события, представляющего интерес для массы людей.

Характерной чертой общественного мнения является то, что любое событие, попавшее в его фокус, рассматривается с точки зрения одобрения или осуждения, т.е. отражение действительности в общественном мнении носит оценочный характер. Практика показывает, что на формирование и выражение мнений, помимо коренных, групповых интересов, оказывают существенное влияние и такие факторы, как степень осознания этих интересов отдельными представителями больших групп, уровень информированности людей, деятельность органов управления по изучению и использованию общественного мнения.

Общественное мнение возникает достаточно быстро и так же быстро может изменяться, строиться по принципу сходства отдельных взглядов. Исследование общественного мнения – это ключ к пониманию конкретного состояния общества. Поскольку одной из особенностей общественного мнения выступает направленность на практические действия, то в его структуре содержится элемент, ориентирующий людей на определенную активность. Это социальная установка, связанная с оценкой ситуации и соответствующими социальными стереотипами. Общественное мнение может формироваться стихийно, но чаще всего создается определенными политическими силами намеренно. Под влиянием общественного мнения в определенной ситуации может возникнуть такое опасное явление, как толпа.

Толпа – стихийная неорганизованная общность, характеризующаяся высокой степенью конформизма составляющих ее индивидов, действующая эмоционально и относительно единодушно. Она способна оказывать на индивида сильное психологическое воздействие. Выделяют следующие социально-психологические характеристики толпы:

- повышенная групповая внушаемость и снижение эффективности действия индивидуальных механизмов сопротивления внушению;
- повышение эмоциональности восприятия действительности;
- подавление чувства ответственности индивида за свои поступки;
- возникновение чувства общей силы и анонимности.

В качестве механизма возникновения толпы может служить массовое общение, обладающее свойством психологического воздействия на индивида. Психологическое воздействие включает такие механизмы, как эмоциональное заражение, подражание, внушение, убеждение и т.п. Это сознательно используется организаторами, зачинщиками и подстрекателями эксцессов. Для образования толпы прибегают к различным зрелищным, эффектным приемам: самосожжение, приковывание себя цепями, блокирование общественного транспорта, групповые голодовки. Участники толпы могут использовать в качестве способов психологического воздействия пикетирование, штурм общественных зданий, ультиматум, захват заложников и т.п. Что касается чрезвычайных происшествий и стихийных бедствий, то в данном случае массовое общение строится стихийно. Эффект толпы можно сравнить с эффектом «снежного кома», цепной реакцией.

Толпы можно подразделить на простые, экспрессивные, конвенциональные и действующие, но эти виды могут переходить друг в друга по мере развития событий. *Простая* толпа представляет собой скопище людей, желающих получить информацию о происходящем на их глазах событии. Обычно такую толпу образуют лица, испытывающие потребность в острых ощущениях. Как правило, простая толпа не представляет опасности, хотя создает помехи и неудобство для посторонних.

Экспрессивная толпа – это группа людей, совместно выражающих свои общие чувства. Так, поклонники эстрадных звезд, зрители спортивных мероприятий, участники праздничных шествий или похоронных церемоний отличаются высокой экзальтированностью поведения.

Конвенциональную толпу составляют болельщики спортивных состязаний, поведение этих людей в данной ситуации совершенно не свойственно им в обычной жизни. Но «фанаты» представляют реальную угрозу для общественной безопасности.

Действующая толпа бывает спасающейся и агрессивной.

Спасающаяся толпа объединяет людей, находящихся в состоянии паники (реакции страха при возникновении реальной или мнимой угрозы).

Агрессивная толпа отличается высокой степенью эмоционального возбуждения и особо тяжким характером противоправных действий. К таким группам относят участников социального протеста, враждующие группировки и пр.

Социальное движение – особый вид большой группы, представляющий достаточно организованное единство людей, ставящих перед собой определенную цель, как правило, связанную с выражением коллективного недовольства, поддержки или сопротивления каким-либо социальным изменениям. Это могут быть широкие движения с глобальными целями (борьба за мир, за разоружение) или локальные движения (на территории какого-либо региона или в рамках социальных меньшинств).

Всякое социальное движение основано на определенном общественном мнении, имеет в качестве цели изменение ситуации, опирается на представление о средствах ее достижения, формирует свою программу. Важнейшей характеристикой социального движения является то, что оно реализуется в различных формах массового поведения: манифестации, митинги, демонстрации и т.п. Включение людей в социальное движение может быть через объединение пострадавших от какого-то действия по призыву инициативной группы, но чаще всего – это сознательная деятельность профессионалов, например, экологов.

Проблема малой группы

Проблема малой группы – одна из наиболее важных в социальной психологии, поскольку малая группа выступает той первичной средой, в которой личность совершает первые шаги и продолжает далее свой путь развития.

Очевидным является тот факт, что с первых дней жизни человек связан с определенными малыми группами. Он не только испытывает на себе их влияние, но и получает в них и через них первую информацию о внешнем мире, а в дальнейшем организует свою деятельность.

Прежде всего следует отметить, что понятие «группа» может употребляться в разных значениях.

Одно из них связано с задачами социологического или демографического статистического анализа, в таком случае выделяются произвольные объединения (группировки) людей по какому-либо общему признаку, необходимому в рамках конкретной системы этого анализа.

Другое понимание термина «группа» имеет место в психологии, когда в результате тестовых испытаний конструируются группы людей, давших показатели в каких-то одних пределах.

Наконец, под группой понимается реально существующее образование, в котором люди собраны вместе, объединены каким-то общим признаком или видом совместной деятельности, помещены в какие-то идентичные условия, обстоятельства, определенным образом осознают свою принадлежность к этому образованию, хотя степень такого осознания может быть весьма различна.

С точки зрения социологического подхода, выбирают некий объективный критерий различения групп и в его рамках анализируют каждую социальную группу, ее отношение с обществом, с личностями, в нее входящими.

Для социально-психологического подхода используется другой угол зрения. Выполняя различные социальные функции, человек является членом многочисленных социальных групп. Он формируется как бы в пересечении этих групп, где скрещиваются различные групповые влияния. Это имеет для личности два важных следствия: с одной стороны, определяется ее объективное место в данной общности людей, с другой – формируется сознание личности. Личность оказывается включенной в систему взглядов, представлений, норм, ценностей многочисленных групп.

В отечественной и зарубежной социальной психологии даются различные определения малой группы. Одно из «синтетических» определений малой группы звучит так: «*Малая группа* – это немногочисленная по составу группа, члены которой объединены общей социальной деятельностью и находятся в непосредственном личном взаимодействии и общении, что является основой для возникновения эмоциональных отношений, групповых норм и групповых процессов».

Даже такое достаточно универсальное определение носит описательный характер и допускает различные толкования, в зависимости от того, какое содержание придается включенным в него понятиям. Это различие в толкованиях характерно для исследователей интеракционистской и когнитивистской ориентации.

Для первых важным моментом в определении понятия малой группы выступает именно общая совместная деятельность, и тогда малая группа рассматривается прежде всего как определенная система взаимодействия.

Для вторых в этом же определении важными оказываются элементы групповой когнитивной структуры – нормы и ценности, независимо от того, на основе ли общей деятельности или простого взаимодействия функционирует группа.

Под группой понимают психологически единую социальную ячейку, члены которой целенаправленно связаны друг с другом и зависят друг от друга. Важно отметить, что каждый член группы признает эту свою зависимость от других ее членов.

Иногда понятие «*малая группа*» трактуется как:

– собрание людей, включенных в координированную деятельность, сознательно или бессознательно подчиненную общей цели, достижение которой приносит участникам удовлетворение;

– миниатюрная социальная система, исследование которой дает понимание социального устройства в целом;

– жизненное пространство личности.

Существуют и другие подходы в описании малой группы. Указываются, в частности, такие ее критерии, как:

– частота и продолжительность взаимодействия индивидов в группе;

– число составляющих ее членов;

– взаимоотношения и взаимовлияние членов группы;

– определенность ролей, которые исполняют отдельные индивиды;

– обособленность лидеров, влияющих на остальных членов группы;

– общность целей, деятельности и организации;

– наличие у членов группы «мы-чувства», единства группы;

– сплоченность людей, степень которой зависит, с одной стороны, от силы взаимного притяжения членов группы, а с другой – от интереса, вызываемого деятельностью группы.

Группа представляет собой социальный союз, наделенный особыми свойствами, характерными для поведения ее членов:

– структурой и организацией: силовое измерение эффективности группы;

– системой норм, регулирующих поведение членов группы, их отношение друг к другу, к другим группам: оценочное измерение того, что поддерживается, защищается, поощряется и утверждается в группе, а что рассматривается как отклонение.

Существенным является вопрос о количественных характеристиках малой группы.

Говоря о низших границах малой группы, можно отметить, что ни в теоретическом, ни в практическом плане вопрос о том, два или три члена образуют минимальную малую группу, окончательно до сих пор не решен. В специальной литературе присутствует немало аргументированных положений в защиту как диадной, так, и триадной концепции, а практически все равно приходится считаться с тем, что малая группа «начинается» либо с диады, либо с триады.

Не менее остро стоит вопрос и о верхнем пределе малой группы. Одно время таким пределом стремились установить число 7 ± 2 , опираясь на открытие Дж. Миллером «магического числа» при исследованиях объема оперативной памяти. Однако вскоре было доказано, что применительно к функционирующей малой группе использование «магического числа» 7 ± 2 в качестве ее верхнего предела некорректно.

Есть точка зрения, что максимальное число членов малой группы определяется эмпирически, важно только, чтобы группа была единицей предписанной ей совместной деятельности.

Характеризуя малую группу в целом, можно сказать, что ей присущи следующие признаки.

Интегративность – мера единства, слитности, общности членов группы. Противоположное качество – разобщенность, дезинтеграция.

Микроклимат – психологическое самочувствие каждого индивида в группе, его удовлетворенность группой, комфортность пребывания в ней.

Референтность – принятие членами группы общих эталонов.

Лидерство – степень влияния тех или иных членов группы на группу в целом ради осуществления общих целей.

Интрагрупповая активность – мера внутри групповой активности ее членов.

Интергрупповая активность – степень активности группы в целом и ее членов с внешними группами.

Направленность группы – социальная ценность принятых ею целей, мотивов деятельности, ценностных ориентаций и групповых норм.

Организованность – реальная способность группы к самоуправлению.

Эмоциональность – межличностные эмоциональные взаимосвязи членов группы; преобладающий эмоциональный настрой группы.

Интеллектуальная коммуникативность – характер межличностного восприятия и установления взаимопонимания, нахождения единого языка общения.

Волевая коммуникативность – способность группы противостоять трудностям и препятствиям; ее надежность в деятельности и поведении в экстремальных ситуациях.

Можно выявить и множество других признаков, определяющих малую группу, например:

- преимущественно прямой контакт между ее индивидами, непосредственное личное («лицом к лицу») общение ее членов между собой;
- межличностное взаимодействие и взаимовлияние;
- общность цели деятельности;
- переживание общих чувств;
- общность внимания, интересов, мотивов, установок, норм, нравов, обычаев и привычек;
- внутренняя расчлененность групповых ролей;
- определенная локализация в пространстве и относительная устойчивость по времени.

Классификация малых групп

Есть разные основания для классификации малых групп.

По порядку возникновения: первичные и вторичные.

Первичные: в них существуют непосредственные контакты.

Вторичные: члены группы не связаны интимностью отношений.

Впервые такое деление групп было предложено Ч. Кули. Практического значения эта классификация сейчас не имеет. В социальной психологии есть другая трактовка малых групп как первичных и вторичных. Первичные – ограниченные группы типа семьи, компании друзей, ближайших соседей. Для них характерна непосредственность контактов, в них происходит культуризация индивида, с очень тесными межличностными отношениями и взаимодействиями. Вторичные – большие по размеру группы, отношения в которых формализованы.

По общественному статусу: формальные (официальные) и неформальные (неофициальные).

Официальные, формальные – реальные или условные социальные общности, имеющие юридически фиксированный статус; члены их в условиях общественного разделения труда объединены социально заданной деятельностью. Обычно такие группы порождаются официальной структурой, в них четко заданы все позиции членов, предписанные групповыми нормами, строго распределены все роли в соответствии с подчинением в структуре власти в группе.

Неофициальные, неформальные – реальные социальные общности, не имеющие юридически фиксированного статуса, добровольно объединенные на основе интересов, дружбы и симпатий либо на прагматической основе. Обычно это группы общения – они возникают и складываются стихийно. Здесь ни статусы, ни роли не предписаны, нет заданной системы взаимоотношений по вертикали.

Практически установлено, что в действительности очень трудно вычленить строго формальные и строго неформальные группы, особенно в тех случаях, когда неформальные группы возникают в рамках формальных, или когда в стихийно образовавшейся группе вдруг

возникает совместная деятельность. Впервые деление групп на формальные и неформальные предложил Э. Мэйо.

По непосредственности взаимосвязей: реальные (контактные) и условные.

Реальные (контактные) – ограниченные в размерах коллективы людей, существующие в общем пространстве и времени и объединенные реальными отношениями. Пример: учебный класс, производственная бригада.

Условные – объединенные по определенному признаку общности людей, включающие субъектов, не имеющих прямых или косвенных объективных взаимоотношений. Люди, составляющие эти общности, могут вообще ничего не знать друг о друге и при этом находиться в определенных, более или менее одинаковых, отношениях с другими членами своих групп, уже реальных. Эти общности объединяются по различным основаниям: роду деятельности, полу, возрасту, уровню образования, национальности и др.

По уровню развития: низкого уровня и высокого развития.

Уровень группового развития – характеристика сформированности межличностных отношений, выражающаяся в группообразовании.

В зарубежной социальной психологии параметрами группообразования считаются: время существования группы, наличие отношений власти и подчинения, количество групповых коммуникаций, число взаимных выборов.

В отечественной социальной психологии для характеристики уровня группового развития принимают во внимание два фактора: степень опосредованности межличностных отношений содержанием совместной деятельности, т.е. целями, ценностями, организацией; и социальный характер этих целей и ценностей, т.е. степень соответствия их общественно-историческому процессу – прогрессу, стагнации или регрессу.

Низкого уровня развития – группы, основанные на асоциальных факторах, отсутствии общих целей и интересов, конформности или неконформности ее членов.

Среди групп низкого развития выделяют следующие виды.

Ассоциации – группы, в которых взаимоотношения опосредуются только личностно значимыми целями. В них отсутствуют совместная деятельность, организация и управление, ценностные ориентации проявляются при групповом общении. Ассоциации могут быть просоциальными и асоциальными, в зависимости от того, общественный или антиобщественный характер имеют ценностные ориентации группы.

Корпорации – организованные группы, характерные своей замкнутостью, максимальной централизацией и авторитарностью руководства; на основе своих узкоиндивидуалистических интересов противопоставляют себя другим социальным общностям. Межличностные отношения опосредуются асоциальными и нередко антисоциальными ценностными ориентациями. Персонализация одних индивидов в корпорации осуществляется за счет деперсонализации других.

Диффузные группы – общности, в которых нет сплоченности и ценностно-ориентационного единства, нет совместной деятельности, способной опосредовать межличностные отношения ее участников. В этих группах взаимоотношения опосредуются только симпатиями и антипатиями.

Высокого развития – группы, основанные на социальных целях и ценностях, на общих интересах. Взаимоотношения в них опосредуются личностной значимостью и общественно ценным содержанием групповой деятельности. *По значимости:* референтные и группы членства.

Референтные (эталонные) – группы, определяемые по степени сознательности отношения к ним индивидов. Это реальная или условная социальная общность, с которой индивид соотносит себя как с эталоном и на чьи нормы, мнения, ценности и оценки ориентируется в своем поведении и самооценке.

Референтная группа выполняет две важные функции.

Нормативная функция проявляется в мотивационных процессах. Референтная группа выступает при этом как источник норм поведения, социальных установок и ценностных ориентаций индивида.

Сравнительная функция проявляется в процессах социального восприятия (социальной перцепции). Референтная группа выступает здесь как эталон, посредством которого индивид оценивает себя и других.

Референтные группы могут быть в представлении индивида как «положительными», так и «отрицательными».

К «положительным» относятся те, с которыми индивид идентифицирует себя и членом которых он хотел бы стать.

К «отрицательным» референтным группам относятся те, которые вызывают у индивида неприятие.

У каждого индивида может быть различное число референтных групп в зависимости от видов отношений и деятельности. Возможны ситуации, когда референтные для индивида группы имеют противоположно направленные ценности, что может привести к образованию у него серьезных внутриличностных конфликтов, требующих психологического или психотерапевтического консультирования.

Экспериментально было установлено, что некоторые члены малых групп разделяют нормы поведения не своих групп, а других, на которые они ориентируются, хотя своим членством в них и не представлены. Впервые деление групп на референтные и группы членства ввел Г. Хаймен.

Группы членства – это группы, в которых индивид не противопоставлен самой группе, и где он соотносит себя со всеми другими членами группы, а они себя – с ним.

Кроме перечисленных, можно выделить множество других социально-психологических критериев для дифференцирования малых групп, например:

- естественные: семья;
- подобию (психологического, экономического и идеологического): классы, партии, секты, движения;
- по общности профессиональных или любительских интересов клубы;
- организованные и стихийные;
- долговременные и кратковременные;
- устойчивые и нестабильные;
- открытые и закрытые;
- развивающиеся и уже сложившиеся;
- психотренинга, психокоррекционные и психотерапевтические.

Группы исследуют по:

- степени подчиненности личности;
- типу контроля за групповой деятельностью;
- характеру распределения ролей в группе;
- характеру коммуникаций в группе.

В современных условиях образование и формирование малых групп имеет, как минимум, три источника:

1) разделение труда, производственная необходимость: бригады, участки, цеха, отделы, классы, курсы;

2) потребности человека в общении, принадлежности, помощи другим и самому себе: клубы по интересам, группы общения;

3) вынужденное сосуществование: воинские подразделения, осужденные к лишению свободы, детские дома, больницы, группы не кратковременного (более недели) отдыха и др.

Психологические характеристики малой группы

К простейшим параметрам любой группы относятся: состав и структура группы; групповые ожидания, процессы, нормы и ценности, санкции и поощрения.

Каждый из этих параметров может приобретать различные значения в зависимости от типа изучаемой группы. Например, состав группы можно описать по возрастному, профессиональному, социальному и иному признаку.

Когда говорят о психологической структуре группы, первой важной ее характеристикой выступает содержание. Можно вести речь о структуре:

- социальных ролей;
- предпочтений;
- власти;
- коммуникаций;
- групповой деятельности;
- межличностных отношений.

Второй важной характеристикой группы является положение индивида в группе в качестве ее члена или его статус.

Третьей характеристикой группы является структура социальных ролей, объективно присущих членам группы.

Четвертой характеристикой группы является система групповых ожиданий.

Дело в том, что всякий член группы не просто выполняет свои функции, но и обязательно оценивается другими. От каждой роли ожидается выполнение определенных функций как по их содержательному набору, так и по качеству их исполнения.

Группа через систему ожидаемых образцов поведения, соответствующих каждой роли, определенным образом контролирует деятельность своих членов. Иногда может возникнуть рассогласование между ожиданиями, которые имеет группа относительно какого-либо члена, и его реальным поведением, реальным способом выполнения им своей роли. Чтобы эта система ожиданий была как-то определена, существуют групповые нормы и групповые санкции.

Групповые нормы – пятая характеристика группы. Групповые нормы – это определенные правила, которые вырабатываются группой, принимаются ею и которым должны подчиняться ее члены, чтобы существование группы, совместная деятельность, была вообще возможна. Понятно, что групповые нормы вырабатываются исходя из представления о групповых ценностях и опираются на них.

Групповые санкции – шестая характеристика группы. Групповые санкции – это механизм управления поведением любого члена группы. Система санкций предназначена не для того, чтобы компенсировать несоблюдение норм, а для того, чтобы обеспечить их соблюдение.

Санкции могут быть двух типов: поощрительные и запретительные, позитивные и негативные.

Хорошо известно, что члены группы иногда отклоняются от общегруппового поведения, не желают «идти в ногу» с большинством. Это происходит, если:

- групповые нормы одной общности вступают в конфликт с групповыми нормами другой общности, и одна из этих общностей является для субъекта референтной;
- групповые нормы общности оказываются в конфликте с индивидуальными нормами члена группы;
- группа относится терпимо (толерантно) к отклоняющемуся поведению некоторых членов группы, главным образом, тех из них, которые имеют большие заслуги перед группой и обладают весьма высоким доверием с ее стороны.

Структура малой группы

Под *структурой группы* понимается совокупность связей, складывающихся в ней между индивидами. В социальной психологии имеются различные подходы к пониманию структуры малой группы.

Структура малой группы – это совокупность связей, складывающихся в ней между индивидами. Поскольку основными сферами активности индивидов в малой группе являются совместная деятельность и общение, при исследовании малых групп наиболее часто выделяют структуру связей и отношений, порождаемых совместной деятельностью (функциональных, организационных, экономических, управленческих), и структуру связей, порождаемых общением и психологическими отношениями (коммуникативную структуру, структуру эмоциональных отношений, ролевую и неформально-статусную структуру).

При исследовании формальных групп и организаций вслед за Э. Мэйо принято выделять формальную и неформальную структуры группы. Для изучения неформальной структуры малой группы наиболее часто используют метод социометрии, предложенный Д. Морено.

Основными характеристиками неформальной структуры малой группы, выявляемыми с помощью социометрии, являются:

- социометрический статус членов группы, т.е. положение, которое они занимают в системе межличностных предпочтений и отклонений;
- характеристики взаимных предпочтений и отклонений;
- наличие микрогрупп, члены которых связаны отношениями взаимных предпочтений, и характер отношений между ними;
- относительное число взаимных предпочтений (так называемая социометрическая сплоченность группы).

Коммуникативная структура малой группы – это совокупность связей между индивидами. В этой структуре особое значение имеют:

- положение, которое индивиды занимают в системе коммуникаций (доступ к получению и передаче информации, циркулирующей в группе, объем информации, важной для осуществления жизнедеятельности группы);
- направленность и интенсивность коммуникаций в группе.

В группах с централизованными коммуникативными структурами коммуникации осуществляются через одного индивида, занимающего центральную позицию. Это способствует повышению управляемости группы и более быстрому решению простых задач. В группах с децентрализованными коммуникативными структурами возможности индивидов участвовать в коммуникациях распределены более равномерно. Такие группы успешнее решают сложные и творческие задачи, в них выше удовлетворенность индивидов членством в группе.

Ролевая структура малой группы – это совокупность отношений между индивидами. В этой структуре особое значение имеет распределение групповых ролей, т.е. типичных способов поведения, предписываемых, ожидаемых и реализуемых участниками группового процесса. Так, при анализе группового решения задач выделяются роли «генератора идей», «критика», «мотиватора» и т.д. При анализе деятельности психокоррекционных групп выделяются роли «объединителя», «козла отпущения», «сектанта» и т.д. В наиболее общем виде при анализе процесса взаимодействия в группе выделяются роли, связанные с решением задач, и роли, связанные с оказанием поддержки другим членам группы. Анализ ролевой структуры малой группы позволяет определить, какие именно ролевые функции и в какой степени реализуются участниками группового взаимодействия.

Структура социальной власти и влияния в малой группе – это совокупность связей между индивидами, характеризуемая направленностью и интенсивностью их взаимного влияния. В зависимости от способа осуществления влияния выделяют различные типы социальной власти: вознаграждения, принуждения, легитимной, экспертной и референтной (Д. Френч, Б. Равен). Основными характеристиками структуры социальной власти и влияния являются системы связей, лежащих в основе руководства группой как официально закрепленного социального влияния (если речь идет о формально организованной группе) и как неофициального (неформального) влияния, в основе которого лежит феномен лидерства.

Социометрическая структура малой группы – это совокупность связей и отношений между ее членами, основанных на взаимных предпочтениях и отвержениях, известных по результатам социометрического теста Д. Морено. Социометрическая структура группы строится на эмоциональных отношениях, симпатиях и антипатиях, феноменах межличностной привлекательности и популярности.

Основные характеристики социометрической структуры малой группы:

- 1) характеристики социометрического статуса членов группы – положение, которое они занимают в системе межличностных выборов и отвержений;
- 2) характеристики взаимных, эмоциональных предпочтений и отвержений членов группы;
- 3) наличие микрогрупп, члены которых связаны отношениями взаимных выборов, и характер отношений между ними;
- 4) социометрическая сплоченность группы – отношение числа взаимных выборов и отвержений к числу максимально возможных.

Структура межличностных выборов и отвержений в группе, представленная графически, называется *групповой социограммой*.

Коммуникативная структура малой группы – это совокупность связей между ее членами, в системах информационных потоков, циркулирующих в группе.

Основные характеристики коммуникативной структуры группы:

- 1) положение, которое занимают члены группы в системе коммуникаций (доступ к получению и передаче информации);
- 2) частота и устойчивость коммуникативных связей в группе;
- 3) тип коммуникативных связей между членами группы:
 - а) централизованные – все коммуникации осуществляются через одного испытуемого, играющего ключевую роль в организации обмена информацией и взаимодействия (фронтальная, радиальная, иерархическая);
 - б) децентрализованные – отличаются коммуникативным равенством всех участников (круговая, цепная, полная).

Ролевая структура малой группы – это совокупность связей и отношений между индивидами, в зависимости от распределения между ними групповых ролей.

При анализе процесса взаимодействия в группе выделяются:

- 1) роли, связанные с решением задач:
 - а) инициатор – предлагает новые идеи и подходы к проблемам и целям группы;
 - б) разработчик – занимается проработкой идей и предложений;
 - в) координатор – координирует деятельность членов группы;
 - г) контролер – контролирует направление группы к поставленным целям;
 - д) оценщик – оценивает работу группы по существующим стандартам выполнения поставленной задачи;
 - е) погонщик – стимулирует группу;
- 2) роли, связанные с оказанием поддержки другим членам группы:

- а) вдохновитель – поддерживает начинания других;
- б) гармонизатор – служит посредником и миротворцем в конфликтных ситуациях;
- в) диспетчер – способствует и регулирует процессы общения;
- г) нормировщик – нормирует происходящие в группе процессы;
- д) ведомый – пассивно следует за группой.

Анализ ролевой структуры малой группы показывает, какие роли выполняет каждый из участников группового взаимодействия.

Структура социальной власти и влияния в малой группе – это совокупность связей между индивидами, в основе которой лежит направленность и интенсивность их взаимного влияния.

Слагаемые структуры социальной власти:

1) роли властвующих – выражаются в директивном воздействии на статус и поведение подчиненных;

2) роли подчиненных – выражаются в повиновении и зависят от ролей властвующих.

Основной характеристикой структуры социальной власти и влияния формальной группы является официально закрепленная система связей, лежащая в основе руководства группы – феномен лидерства.

Динамические процессы в малой группе

Естественной задачей социальной психологии является изучение происходящих в жизни группы процессов. Здесь необходимо показать:

- как общие закономерности общения и взаимодействия реализуются в малой группе;
- каков механизм, посредством которого малая группа доводит до личности систему общественных влияний, таких как содержание ценностей, норм, установок;
- каким образом личность в группе реализует усвоенные влияния и осуществляет определенную отдачу;
- как развивается группа, какие этапы она проходит в своем развитии;
- как модифицируются на каждом из этапов различные групповые процессы.

Сам термин «*групповая динамика*» употребляется в трех различных значениях:

- во-первых, этим термином обозначают определенное направление исследования малых групп в социальной психологии, т.е. школу Левина;
- во-вторых, этим термином обозначают определенные методики, которыми пользуются при исследовании характеристик малых групп в рамках психологических экспериментов;
- в-третьих, этим термином обозначают собственно динамику малых групп как таковую, т.е. совокупность тех динамических процессов, которые происходят в группе, изменяя ее характеристики от стадии к стадии и тем самым предопределяя ее развитие.

В современном представлении групповая динамика – это развитие или движение группы во времени, обусловленное взаимодействием и взаимоотношениями членов группы, а также внешним воздействием на группу.

Групповая динамика – это совокупность внутригрупповых социально-психологических процессов и явлений, характеризующих весь цикл жизнедеятельности малой группы и его этапы: образование, функционирование, развитие, стагнацию, регресс, распад.

Групповая динамика – это процесс взаимодействия членов группы на основе взаимозависимости и взаимовлияния для удовлетворения как личных, так и групповых интересов и потребностей.

Важнейшие процессы групповой динамики:

- образование малых групп;
- руководство и лидерство;
- нормообразование: выработка групповых мнений, правил и ценностей;
- формирование функционально-ролевой структуры группы;

- сплочение;
- конфликты;
- групповое давление;
- конформизм;
- принятие групповых решений и др.

Образование малой группы

При характеристике процессов, связанных с образованием малых групп, следуя принятому принципу, будем иметь в виду лишь процесс образования реальных естественных малых групп. Поскольку они существуют в самых различных сферах общественной жизни, способы их образования весьма различны. Чаще всего они определяются внешними по отношению к группе факторами, например, условиями развития какого-либо социального института или организации, в рамках которых возникает малая группа. В более широком смысле можно сказать, что малая группа задается определенной потребностью общественного разделения труда и вообще функционирования общества. Так, производственная бригада создается в связи с возникновением нового производства, школьный класс – в связи с приходом нового поколения в систему образования, спортивная команда – в связи с развитием спорта в каком-то учреждении, районе и т.д. Во всех этих случаях причины возникновения малой группы лежат вне ее и вне индивидов, ее образующих, в более широкой социальной системе. Именно здесь создается некоторая система предписаний относительно структуры группы, распределения ролей и статусов, наконец, цели групповой деятельности. Все эти факторы пока еще не имеют ничего общего с психологическими механизмами образования группы, они есть предпосылки ее существования, совокупность внешних обстоятельств, обуславливающих возникновение группы.

Вторая часть вопроса: как осуществляется психологическое оформление этой возникшей, заданной внешними обстоятельствами, группы, превращение ее в такую общность, которой свойственны все психологические характеристики группы? Иными словами, это вопрос о том, как внешне заданная группа становится группой в психологическом значении этого слова. При таком подходе к вопросу снимается проблема, неоднократно возникавшая в истории социальной психологии, а именно: что заставляет людей объединяться в группы? Ответы, которые давались на этот вопрос, обычно абстрагировались от реального факта возникновения группы в связи с определенными потребностями общества, т.е. пытались объяснить социальный процесс (а возникновение социальных групп есть социальный процесс) чисто психологическими причинами. Социальные группы, в том числе малые, даны социальному психологу как объект исследования, и его задача – шаг за шагом проследить факт превращения объективно возникших групп в подлинно психологическую общность. На этом пути возникают две возможности для исследований.

Первая, когда исследуется вопрос о принятии уже существующих норм групповой жизни каждым вновь вступающим в нее индивидом. Это не столько проблема собственно образования группы, сколько «подключения» к ней нового члена. В этом случае анализ можно свести к исследованию феномена давления группы на индивида, подчинения его группой.

Вторая, когда изучается процесс становления групповых норм и ценностей при условии одновременного вступления в группу многих индивидов и последующее все более полное принятие этих норм, разделение всеми членами группы групповых целей. В этом случае анализ можно свести к изучению формирования групповой сплоченности.

Хотя первая возможность в традиционной социальной психологии была реализована не в рамках групповой динамики, а в отдельной ветви, получившей название исследования

конформизма, важно внимательно проанализировать характер этих исследований, чтобы более точно определить место проблемы конформизма в новом подходе к изучению малых групп.

То же можно сказать и о групповой сплоченности. Традиционно и она исследовалась не как условие развития реальных социальных групп, а как некоторая общая, абстрактная характеристика всякой, в том числе, лабораторной группы. Оба эти явления необходимо переосмыслить с точки зрения процесса превращения созданной внешними обстоятельствами группы в психологическую общность людей, в рамках которой организуется их деятельность, не просто как внешне предписанная, но как «присвоенная» группой. Точнее, по-видимому, в данном случае говорить не об образовании, а о формировании малой группы.

Феномен группового давления

Этот феномен получил в социальной психологии наименование феномена конформизма. Само слово «конформизм» имеет в обычном языке совершенно определенное содержание и означает «приспособленчество». На уровне обыденного сознания феномен конформизма давно зафиксирован в сказке Г.Х. Андерсена о голом короле (Кон, 1967). Поэтому в повседневной речи понятие приобретает некоторый негативный оттенок, что крайне вредит исследованиям, особенно если они ведутся на прикладном уровне. Дело усугубляется еще и тем, что понятие «конформизм» приобрело специфический негативный оттенок в политике как символ соглашательства и примиренчества. Чтобы как-то развести эти различные значения, в социально-психологической литературе чаще говорят не о конформизме, а о конформности или конформном поведении, имея в виду чисто психологическую характеристику позиции индивида относительно позиции группы, принятие или отвержение им определенного стандарта, мнения, свойственного группе, меру подчинения индивида групповому давлению. В работах последних лет часто употребляется термин «социальное влияние». Противоположными конформности понятиями являются понятия «независимость», «самостоятельность позиции», «устойчивость к групповому давлению» и т.п. Напротив, сходными понятиями могут быть понятия «единообразие», «условность», хотя в них содержится и иной оттенок. Единоеобразие, например, тоже означает принятие определенных стандартов, но принятие, осуществляемое не в результате давления.

Конформность констатируется там и тогда, где и когда фиксируется наличие конфликта между мнением индивида и мнением группы и преодоление этого конфликта в пользу группы. Мера конформности – это мера подчинения группе в том случае, когда противопоставление мнений субъективно воспринималось индивидом как конфликт. Различают внешнюю конформность, когда мнение группы принимается индивидом лишь внешне, а на деле он продолжает ему сопротивляться, и внутреннюю (иногда именно это и называется подлинным конформизмом), когда индивид действительно усваивает мнение большинства. Внутренняя конформность и есть результат преодоления конфликта с группой в ее пользу.

В исследованиях конформности обнаружилась еще одна возможная позиция, которую оказалось доступным зафиксировать на экспериментальном уровне. Это – позиция негативизма. Когда группа оказывает давление на индивида, а он во всем сопротивляется этому давлению, демонстрируя, на первый взгляд, крайне независимую позицию, во что бы то ни стало отрицая все стандарты группы, то это и есть случай негативизма. Лишь на первый взгляд негативизм выглядит, как крайняя форма отрицания конформности. В действительности, как это было показано во многих исследованиях, негативизм не есть подлинная независимость. Напротив, можно сказать, что это есть специфический случай конформности, так сказать, «конформность наизнанку»: если

индивид ставит своей целью любой ценой противостоять мнению группы, то он фактически вновь зависит от группы, ибо ему приходится активно продуцировать антигрупповое поведение, антигрупповую позицию или норму, т.е. быть привязанным к групповому мнению, но лишь с обратным знаком (многочисленные примеры негативизма демонстрирует, например, поведение подростков). Поэтому позицией, противостоящей конформности, является не негативизм, а самостоятельность, независимость.

Дальнейшие исследования феномена конформности привели к выводу о том, что давление на индивида может оказывать не только большинство группы, но и меньшинство. Соответственно, М. Дойчем и Г. Джерардом были выделены два вида группового влияния: нормативное (когда давление оказывает большинство и его мнение воспринимается членом группы как норма) и информационное (когда давление оказывает меньшинство, и член группы рассматривает его мнение лишь как информацию, на основе которой он должен сам осуществить свой выбор). Таким образом, проблема влияния большинства и меньшинства, проанализированная С.Московичи, имеет большое значение и в контексте малой группы.

Групповая сплоченность

Второй стороной проблемы формирования малой группы является проблема групповой сплоченности. В данном случае исследуется сам процесс формирования особого типа связей в группе, которые позволяют внешне заданную структуру превратить в психологическую общность людей, в сложный психологический организм, живущий по своим собственным законам.

Проблема групповой сплоченности также имеет солидную традицию ее исследования, которая опирается на понимание группы, прежде всего, как некоторой системы межличностных отношений, имеющих эмоциональную основу. Несмотря на наличие разных вариантов интерпретации сплоченности, эта общая исходная посылка присутствует во всех случаях. Так, в русле социометрического направления сплоченность прямо связывалась с таким уровнем развития межличностных отношений, когда в них высок процент выборов, основанных на взаимной симпатии. Социометрия предложила специальный «индекс групповой сплоченности», который вычислялся как отношение числа взаимных положительных выборов к общему числу возможных выборов.

Содержательная характеристика взаимных положительных выборов здесь, как и вообще при применении социометрической методики, опущена. «Индекс групповой сплоченности» есть строго формальная характеристика малой группы.

Другой подход был предложен Л. Фестингером, когда сплоченность анализировалась на основе частоты и прочности коммуникативных связей, обнаруживаемых в группе. Буквально сплоченность определялась как «сумма всех сил, действующих на членов группы, чтобы удерживать их в ней». Влияние школы К. Левина на Фестингера придало особое содержание этому утверждению: «силы» интерпретировались либо как привлекательность группы для индивида, либо как удовлетворенность членством в группе. Но и привлекательность, и удовлетворенность анализировались при помощи выявления чисто эмоционального плана отношений группы, поэтому, несмотря на иной по сравнению с социометрией подход, сплоченность и здесь представлялась как некоторая характеристика системы эмоциональных предпочтений членов группы.

Была, правда, предложена и иная программа исследования сплоченности, связанная с работами Т. Ньюкома, который вводит особое понятие «согласия» и при его помощи пытается интерпретировать сплоченность. Он выдвигает новую идею по сравнению с теми, которые содержались в подходах Я.Л. Морено и Фестингера, а именно: идею необходимости возникновения сходных ориентаций членов группы по отношению к

каким-то значимым для них ценностям. Несомненная продуктивность этой идеи, к сожалению, оказалась девальвированной, поскольку дальнейшее ее развитие попало в жесткую схему теории поля. Развитие сходных ориентаций, т.е. достижение согласия, мыслилось как снятие напряжений в поле действия индивидов, причем снятие это осуществляется на основе определенных эмоциональных реакций индивидов. Хотя и с оговорками, но мысль об эмоциональной основе сплоченности оказалась основополагающей и в этом варианте объяснения.

Существует целый ряд экспериментальных работ по выявлению групповой сплоченности или, как часто их обозначают, по выявлению группового единства. Из них надо назвать исследования А. Бейвеласа, в которых особое значение придается характеру групповых целей. Операциональные цели группы – это построение оптимальной системы коммуникаций; символические цели группы – это цели, соответствующие индивидуальным намерениям членов группы. Сплоченность зависит от реализации и того, и другого характера целей. Как видим, интерпретация феномена становится здесь богаче.

Логично представить себе новый подход к исследованию сплоченности, если он будет опираться на принятые принципы понимания группы и, в частности, на идею о том, что главным интегратором группы является совместная деятельность ее членов. Тогда процесс формирования группы и ее дальнейшего развития предстает как процесс все большего сплачивания этой группы, но отнюдь не на основе увеличения лишь эмоциональной ее привлекательности, а на основе все большего включения индивидов в процесс совместной деятельности. Для этого выявляются иные основания сплоченности. Чтобы лучше понять их природу, следует сказать, что речь идет именно о сплоченности группы, а не о совместимости людей в группе. Хотя совместимость и сплоченность тесно связаны, каждое из этих понятий обозначает разный аспект характеристики группы. Совместимость членов группы означает, что данный состав группы возможен для обеспечения выполнения группой ее функций, что члены группы могут взаимодействовать. Сплоченность группы означает, что данный состав группы не просто возможен, но что он интегрирован наилучшим образом, что в нем достигнута особая степень развития отношений, а именно: такая степень, при которой все члены группы в наибольшей мере разделяют цели групповой деятельности, и те ценности, которые связаны с этой деятельностью. Это отличие сплоченности от совместимости подвело нас к пониманию существа сплоченности в рамках принципа деятельности.

В отечественной социальной психологии новые принципы исследования сплоченности разработаны А.В. Петровским. Они составляют часть единой концепции, названной ранее «стратометрической концепцией групповой активности», а позднее – «теорией деятельностного опосредования межличностных отношений в группе». Основная идея заключается в том, что всю структуру малой группы можно представить себе как состоящую из трех (в последней редакции – четырех) основных слоев, или, в иной терминологии – «страт»: внешний уровень групповой структуры, где даны непосредственные эмоциональные межличностные отношения, т.е. то, что традиционно измерялось социометрией; второй слой, представляющий собой более глубокое образование, обозначаемое термином «ценностно-ориентационное единство» (ЦОЕ), которое характеризуется тем, что отношения здесь опосредованы совместной деятельностью, выражением чего является совпадение для членов группы ориентации на основные ценности, касающиеся процесса совместной деятельности. Социометрия, построив свою методику на основе выбора, не показывала, как отмечалось, мотивов этого выбора. Для изучения второго слоя (ЦОЕ) нужна поэтому иная методика, позволяющая вскрыть мотивы выбора. Теория же дает ключ, при помощи которого эти мотивы могут быть обнаружены: это – совпадение ценностных ориентаций, касающихся совместной деятельности.

Третий слой групповой структуры расположен еще глубже и предполагает еще большее включение индивида в совместную групповую деятельность: на этом уровне члены группы разделяют цели групповой деятельности, и, следовательно, здесь могут быть выявлены наиболее серьезные, значимые мотивы выбора членами группы друг друга. Можно предположить, что мотивы выбора на этом уровне связаны с принятием также общих ценностей, но более абстрактного уровня: ценностей, связанных с более общим отношением к труду, к окружающим, к миру. Этот третий слой отношений был назван «ядром» групповой структуры.

Все сказанное имеет непосредственное отношение к пониманию сплоченности группы. Эта характеристика предстает здесь как определенный процесс развития внутригрупповых связей, соответствующий развитию групповой деятельности. Три слоя групповых структур могут одновременно быть рассмотрены и как три уровня развития группы, в частности, три уровня развития групповой сплоченности. На первом уровне (что соответствует поверхностному слою внутригрупповых отношений) сплоченность действительно выражается развитием эмоциональных контактов (В). На втором уровне (что соответствует второму слою – ЦОЕ) происходит дальнейшее сплочение группы, и теперь это выражается в совпадении у членов группы основной системы ценностей, связанных с процессом совместной деятельности (Б). На третьем уровне (что соответствует «ядерному» слою внутригрупповых отношений) интеграция группы (а значит, и ее сплоченность) проявляется в том, что все члены группы начинают разделять общие цели групповой деятельности (А).

Слой В – непосредственные эмоциональные контакты.

Слой Б – ЦОЕ (ценностно-ориентационное единство).

Слой А – «ядро» (совместная групповая деятельность и ее цели).

Существенным моментом при этом выступает то обстоятельство, что развитие сплоченности осуществляется не за счет развития лишь коммуникативной практики (как, скажем, это было у Ньюкома), но на основе совместной деятельности. Кроме того, единство группы, выраженное в единстве ценностных ориентаций членов группы, интерпретируется не просто как сходство этих ориентаций, но и как воплощение этого сходства в ткань практических действий членов группы. При такой интерпретации сплоченности обязателен третий шаг в анализе, т.е. переход от установления единства ценностных ориентаций к установлению еще более высокого уровня единства – единства целей групповой деятельности как выражения сплоченности. «Если каждый из вышеназванных феноменов сплоченности является показателем интегрированности лишь отдельных пластов и слоев внутригрупповой активности, то общность цели, будучи детерминантой всех их вместе взятых, может служить референтом действительного единства группы как целого» (А.И. Донцов). Можно считать, конечно, что совпадение целей групповой деятельности есть в то же самое время и высший уровень ценностного единства группы, поскольку сами цели совместной деятельности есть также определенная ценность. Таким образом, в практике исследования сплоченность должна быть проанализирована и как совпадение ценностей, касающихся предмета совместной деятельности, и как своего рода «деятельностное воплощение» этого совпадения.

Эксперимент А.И. Донцова, проведенный в 14 московских средних школах, имел целью выявить, как в работе учителей совпадают представления о ценности деятельности с реальным воплощением их в повседневной практике преподавания и воспитания. Выявлялись два пласта сплоченности: сплоченность, демонстрируемая при оценке «эталонного» ученика, и сплоченность, демонстрируемая при оценке реальных учеников. В результате исследования был получен вывод, что общность оценок реальных учеников, данная учителями одной школы, выше, чем согласованность их представлений об эталоне

ученика, т.е. сплоченность в реальной деятельности оказалась выше, чем сплоченность, регистрируемая лишь как совпадение мнений (ибо отношением к эталону может быть только мнение, но не реальная деятельность).

Вторая часть исследования дала довольно любопытный результат. Когда оцениванию подвергались не ученики, а коллеги-учителя, то единство ценностных представлений оказалось выше в том случае, когда речь шла именно об эталоне учителя, и ниже, когда давались оценки реальным коллегам. Интерпретация этого факта снова подтверждает основной принцип: конкретным предметом деятельности учителя не является другой учитель – коллега, поэтому оценивание его, а значит, и совпадение такого рода ценностей не есть параметр непосредственной конкретной деятельности данной группы. Напротив, эталонный коллега в большей степени оказался ценностью, включенной в непосредственную практику работы учителя. (Образ такого «эталонного» коллеги возникает, например, на различных методических конференциях, собраниях «предметников»). Таким образом, была подтверждена гипотеза исследования о том, что действительная интеграция группы (следовательно, и ее сплоченность) осуществляется прежде всего в ходе совместной деятельности.

Такое понимание сплоченности позволяет по-новому подойти к факту формирования малой группы. Возникнув благодаря внешним обстоятельствам, малая группа «переживает» длительный процесс своего становления в качестве психологической общности. Важнейшим содержанием этого процесса является развитие групповой сплоченности. В ходе этого развития группа не просто продуцирует некоторые нормы и ценности, а члены ее не просто усваивают их. Осуществляется гораздо более глубокая интеграция группы, когда ценности, касающиеся предметной деятельности группы, все в большей степени разделяются отдельными индивидами, не потому, что они им больше или меньше «нравятся», а потому, что индивиды включены в их совместную деятельность. Деятельность же эта становится столь значимой в жизни каждого члена группы, что он принимает ее ценности не под влиянием развития коммуникаций, убеждения, но самим фактом своего все более полного и активного включения в деятельность группы. Главной детерминантой образования группы в психологическом значении этого слова выступает совместная деятельность. Она есть, таким образом, не только внешне заданное условие существования данной группы, но и внутреннее основание ее существования.

Жизнь группы не бывает неподвижной, под влиянием внешних или внутренних причин в группе возникают изменения. Они могут быть небольшими, не способными поставить под угрозу существование группы в целом.

Психологический обмен, или, по мнению иных авторов, ценностный обмен, представляет собой такой механизм групповой динамики, при котором имеет место обоюдное удовлетворение участниками взаимодействия определенных социальных потребностей путем взаимного предоставления соответствующих ценностей.

Американский социальный психолог Б. Такмен разработал *двухфазную модель*. Он описывает динамику развития, выделяя две сферы групповой активности: деловую – решение групповой задачи и межличностную – развитие групповой структуры. Предполагается, что в каждой из этих сфер группа проходит по четыре стадии своего развития.

В сфере деловой активности:

– *стадия «ориентировки в задаче»*: поиск членами группы оптимального способа решения общей задачи;

– *стадия «эмоционального ответа на определенные требования»*: противодействие членов группы общим требованиям, предъявляемым им вследствие несовпадения личных намерений и предписаний;

– стадия «открытого обмена релевантными интерпретациями»: этап групповой жизни с максимальным информационным обменом, позволяющим партнерам глубже проникнуть в намерения друг друга и предложить альтернативную трактовку информации;

– стадия «принятия решения»: конструктивные попытки решить общую задачу.

В сфере межличностной активности:

– стадия «проверки и зависимости»: оценка каждым членом группы характера действий других членов и поиски взаимоприемлемого поведения в группе;

– стадия «внутреннего конфликта»: при нарушении взаимодействия в группе;

– стадия «развития групповой сплоченности»: постепенная гармонизация отношений, угасание межличностных конфликтов;

– стадия «функционально-ролевой соотнесенности»: образование ролевой структуры группы как своеобразного резонатора, посредством которого проигрывается решение групповых задач.

И. Ялом и К. Хек предложили *трехфазную концепцию развития* малой группы.

Первая фаза «кружения на месте»: ориентировка и зависимость, неуверенность, адаптация и пассивное напряжение.

Вторая фаза «стабилизации»: развитие сплоченности группы, структурирование группы в борьбе с внешними помехами, конструктивность, активная работа.

Третья фаза «целенаправленной деятельности»: фаза оптимального функционирования малой группы.

Концепция, разработанная М. Вудкоком и Д. Фрэнсисом, сводится к следующим пяти стадиям.

Первая стадия развития группы – притирка, когда члены группы присматриваются друг к другу. Определяется степень личной заинтересованности в том, чтобы работать или не работать в этой группе. Личные чувства маскируются или скрываются; искреннего и заинтересованного обсуждения целей и методов работы практически нет. Члены группы почти не слушают друг друга, творческая и воодушевляющая коллективная работа фактически отсутствует.

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

Третья стадия – экспериментирование, когда члены группы осознают свой возрастающий потенциал. Все актуальнее становится проблема эффективного использования ресурсов группы. Появляется интерес к более прогрессивным методам работы, желание экспериментировать. Принимаются меры по реальному повышению эффективности работы группы.

Четвертая стадия – эффективность, когда группа приобретает опыт в успешном решении многих проблем и использовании ресурсов. Работники переживают чувство гордости за свою принадлежность к «команде-победительнице». Возникающие проблемы исследуются реалистически и решаются творчески. Управленческие функции могут плавно делегироваться то одному, то другому члену группы в зависимости от конкретной задачи.

Пятая стадия – зрелость, когда группа функционирует как коллектив, сплоченный вокруг хорошо осознаваемых всеми реальными общими целями, объединившими цели индивидуальные. Действуют прочные связи между членами группы. Людей оценивают по достоинствам, а не по их претензиям. Отношения носят неформальный, психологически комфортный характер, личные разногласия разрешаются без отрицательных эмоций и психологического напряжения. Группа демонстрирует отличные результаты и устанавливает высокие стандарты достижений. Расширяется делегирование полномочий, и все больше членов группы участвует в планировании и принятии решений.

Российский психолог И.П. Волков предложил *модель эмоциональной динамики группообразования* как последовательность фаз развития межличностного контакта. По его описанию, структура эмоциональной динамики выглядит следующим образом.

Фаза первичного восприятия – ее результатом выступает формирование первого впечатления о членах группы.

Фаза сближения – направлена на формирование оценки и самооценки, развитие рефлексивных отношений, формирование установки на совместное действие.

Фаза совместного действия – ведет к принятию межличностных ролей и определению социального статуса в процессе общения.

Фаза «сцепления» – характеризуется укреплением чувства общности, чувства «мы», формированием психологически комфортных норм общения и включением механизмов взаимовлияния.

Российский психолог А.В. Петровский предполагает следующие фазы развития малой группы.

Диффузная группа – межличностные отношения в этой общности не опосредуются содержанием совместной деятельности, ее целями, значимостью и ценностями.

Группа-ассоциация – принадлежность к общности начинает осознаваться как условие эффективности дальнейших действий.

Группа-кооперация – межличностные отношения опосредуются общественно ценным и значимым содержанием совместной деятельности.

Группа-коллектив – межличностные отношения опосредуются личностно значимым и общественно ценным содержанием групповой деятельности.

Группа-команда – межличностные отношения опосредуются личностно значимым социальным или антисоциальным по своим установкам содержанием групповой деятельности.

Есть и другие модели групповой динамики, как сближающиеся с приведенными выше, так и отличающиеся от них, что в немалой степени зависит от особенностей самой группы. В качестве примера можно отметить группы специально создаваемые (в том числе с помощью психологического отбора) для работы либо в экстремальных условиях (команды спасения), либо в условиях социальной изоляции (экспедиции). Здесь различают следующие стадии развития группы. *Период ознакомления* – относительно короткий, характеризующийся развитием ориентировочных и исследовательских реакций членов группы. Имеется повышенный интерес друг к другу, сдержанные и корректные поведенческие реакции.

Фаза дискуссий – достаточно продолжительная, в ходе ее члены группы интенсивно общаются, выясняют позиции друг друга по значимым вопросам. В результате возникает структурный контур группы с признаками функционально-ролевой дифференциации и элементами коалиционирования.

Фаза ролевой ориентации – в ходе ее завершается формирование группы как целостной системы, обладающей определенной социально-психологической атрибутикой.

Развивающиеся деструктивные процессы нередко бывают непродолжительны и достаточно жестко пресекаются извне. Вполне очевидно, что в малой группе каждый ее член является объектом и субъектом взаимодействия с другими членами группы.

Основные проблемы, связанные с групповой динамикой, сводятся к изучению диагностики и управления межличностными отношениями в группе, эмоциональной и социальной жизни в группах, особенно в неформальных структурах, механизмов общения как действенного фактора влияния на членов группы.

Понятие и отличительные характеристики команды. Типы команд

Команда – малая группа людей, которая обладает уровнем сплоченности, имеет общие цели, групповые нормы и традиции, разделяемые всеми членами группы. Это коллектив людей, которые вступают в различные отношения, осознают существование друг друга и представляют себя, как группа. Очень маленькие группы, где все члены хорошо знают друг друга и могут общаться непосредственно, часто называются первичными группами, или командой. Группы, насчитывающие большое количество людей, где они не в состоянии поддерживать связь со всеми членами группы одновременно, называются вторичными группами.

Движущей силой любой команды считают профессиональный азарт – уверенность в себе.

У команды на первом месте стоит возможность творческого самовыражения, команда дает чувство защищенности и возможности успеха. Команда – это мобильная групповая структура.

Основными условиями эффективной командной работы являются:

- 1) поддерживающее окружение, т.е. заинтересованность организации в целом;
- 2) квалификация и четкое осознание выполняемых ролей;
- 3) командное вознаграждение;
- 4) сверхзадача.

Людей можно считать принадлежащими к команде, если у них есть общая стратегическая цель и есть конкретные задачи, которые каждый выполняет самостоятельно, но в соответствии с командными нормами, т.е. в команде действует четкое разделение труда.

В команде должны быть определены уровни ответственности, в результате чего формируется управление. Члены команды регулярно взаимодействуют, и у них ярко выражена потребность в принадлежности к данной команде.

Группы проходят через четыре стадии развития:

- 1) формирование (т.е. знакомство друг с другом);
- 2) шторм (первоначальные конфликты по мере состязания за лидерство и за влияние на направление, взятое группой);
- 3) нормализация (установление общих ценностей);
- 4) деятельность (когда группа использует свои сильные стороны для выполнения какой-либо деятельности).

Жизненный цикл команды выглядит следующим образом.

Под «командой» понимают рабочую группу профессионалов, каждый из членов которой подчиняется начальнику. Часто руководители называют свою компанию или фирму «командой», а всех сотрудников ее членами. Однако простое оформление нескольких хороших работников в команду или рабочую группу не означает, что команда создана. Тем более не гарантируется получение значительных результатов, Само по себе присвоение лейбла «команда» не гарантирует успеха, в его основе лежат принципы работы членов группы по достижению конечной цели. Поэтому простое объединение людей с

различными профессиональными знаниями и навыками приводит спонтанно к образованию команды, в которой обязателен дух единства, высокая мотивация в достижении общих целей и конструктивная активность каждого ее члена. Чтобы сформировать команду, необходимо как минимум внутри каждой группы добиться согласия относительно целей (приоритетов), средств (методов и подходов), а также роли и ответственности каждого члена будущей команды.

В современном западном и отечественном менеджменте команды считаются наиболее эффективным средством для решения сложных стратегических и тактических задач. Для решения проблем социальной сферы, образования, здравоохранения на сегодняшний день понятие «команда» не является традиционным. Команды могут называться советами, комиссиями, целевыми группами, группами. Часто встречаются на практике и такие обозначения: рабочая, малая, автономная, многофункциональная, самопланируемая, самоуправляемая, эффективная команда и т.д.

Команда должна обладать собственными определенными признаками. Наиболее существенными из них являются:

- *целевая природа*. Команда создается для реализации определенных программ-проектов, ее эффективность оценивается по степени и качеству их реализации;

- *разделение и специализация труда*. Команда предполагает разделение труда и его специализацию по функциональному признаку, поэтому имеют место различные горизонтальные структуры;

- *формальная структура*.

- *статусно-ролевая структура*. Для достижения цели члены команды распределяются по ролям и статусам, поэтому команда представляет собой сложную систему социальных позиций и ролей, которые исполняются ее членами в соответствии с нормами и ценностями, принятыми в данной команде;

- *рабочие и групповые нормы*. В команде существуют рабочие нормы, которые поддерживаются властной структурой команды с помощью административных мер воздействия и формальных организационно-распорядительных документов – положений, инструкций, приказов, распоряжений. Кроме того, существуют групповые морально-этические нормы, которые служат основой проведения социального контроля;

- *динамизм (команда – динамическая структура)*. Постоянное обновление состава команды связано с окончанием отдельных этапов программ, проектов, привлечением экспертов и консультантов со стороны, заменой неудовлетворительно работающих и не соответствующих групповым нормам участников, перестановкой персонала и перераспределением задач;

- *синергия* (команда обладает кооперативным или синергетическим эффектом);

- *устойчивость*. Работа над программами, проектами является хотя и временным, но достаточно длительным предприятием, поэтому необходимым условием эффективной работы команды является устойчивость;

- *корпоративность*. Команде присущи принципы корпоративного управления, поскольку реализация программ, проектов – это предприятие, объединяющее ресурсы и усилия нескольких людей для достижения общей цели. Корпоративность – это условие высокой выживаемости организации в условиях недостатка ресурсов, прежде всего, финансовых;

- *интегративность*. Команда выступает механизмом интеграции целей и интересов участников программ и проектов, различных социальных структур.

Указанные выше признаки являются наиболее существенными для определения команды как социальной организации.

В целом для команды характерны следующие особенности:

- наличие у членов группы чувства «мы» и осознание своего членства в группе;
- некоторая продолжительность существования;
- наличие общей цели или целей;
- наличие групповой структуры, определенность ролей, обособление лидеров;
- взаимозависимость членов группы;
- взаимодействие.

Формирование команды характеризуется принципом дихотомии – сочетания формальных и неформальных характеристик. Это позволяет в дальнейшем развитии команды гармонизировать деятельность и отношения между ее участниками за счет психологической совместимости и учета личностных возможностей и ограничений.

Таким образом:

1) команда есть группа людей, взаимодополняющих и взаимозаменяющих друг друга в ходе достижения поставленных целей. Команда выступает в качестве особой формы организации людей, основанной на продуманном позиционировании участников, имеющих общее видение ситуации и стратегических целей и владеющих отработанными процедурами взаимодействия;

2) под данным формированием понимаются также постоянные или временные группы с четко очерченным составом людей (обязательно членов организации), имеющих функциональную компетенцию, межличностные навыки и навыки лидерства для совместной работы по выполнению важного, четко определенного задания. Они хорошо справляются с выполнением многофункциональных, пересекающих границы конкретного подразделения, задач, требующих координации использования ресурсов из многих функциональных областей.

Существует точка зрения, что при комплектовании команды необходимо учитывать функционирование двух механизмов совместимости: компенсации (взаимодополнения) и синергии (подобия). Здесь объективной составляющей команды является взаимосвязанность и взаимозависимость ее членов.

Создавая междисциплинарную команду, важно учитывать индивидуальные способности, личные особенности, профессиональные знания и навыки членов команды, необходимые для успешного решения задач, наличие условий для самореализации членов команды, согласование командных и личных целей и ценностей.

Типы команд

Исследователи еще не пришли к единой типологии команд. По мнению Д. Макинтош-Флетчер, существует два главных типа команд: **кросс-функциональные** и **интактные команды**.

Кросс-функциональная команда формируется из представителей различных подразделений формальной организации и отражает их интересы. Для команд этого типа характерно наличие конкретного, одноразового задания, обозначающего результат, проблему или возможность. Продолжительность существования команды определяется завершенностью задания. Для членов команды работа над заданием является вторичной по отношению к их основной работе. Руководитель команды может быть формально назначенным или выбранным из членов команды.

Интактная команда (интактный – нетронутый, неповрежденный, целый) является производственным подразделением или долговременно существующей рабочей группой, производящей определенный продукт или услугу. Она может иметь руководителя, который, не являясь членом команды, обеспечивает порядок и координацию работ, что позволяет членам команды фокусировать усилия на поставленных задачах. В других случаях команда может иметь руководителя, являющегося членом команды, который также проводит собрания и координирует взаимосвязи команды с другими группами. В

некоторых случаях роль руководителя может выполняться и попеременно членами группы по мере развития их лидерских навыков или в зависимости от ситуации.

Достаточно развитые, зрелые, самоуправляемые, автономные интактные команды могут функционировать как небольшие предприятия. В таблице 12 представлена матрица типов команд.

Каждая команда устанавливает свои собственные цели. Цели создаются для выполнения заданий, стоящих перед командой, и для поддержания организационной миссии. Усилия команды и командные цели могут быть разбиты на три части:

- определение рабочего процесса или решения, соответствующего организационному видению, или их совершенствование;
- разработка рекомендаций по выполнению этих процессов, решений и усовершенствований;
- выполнение этих рекомендаций.

Команда может быть создана для любых целей. В некоторых случаях команды имеют взаимозависимые цели: одна команда выполняет свою часть работы только после того, как другая выполнит свою часть.

Ниже представлена типология, выделяющая четыре категории команд в зависимости от поставленных целей:

- *совещательная* (совет, «круглый стол», группы, занимающиеся вовлечением работников в процесс управления);
- *производственная* (производственные бригады, шахтерские команды, ремонтные бригады, команды летного состава, группы обработки данных);
- *проектная* (исследовательская группа, группа планирования, инженерная группа, целевая группа);
- *группа действий* (спортивная команда, группа для развлечений, экспедиция, команда на переговорах, бригада хирургов, военное подразделение).

Таблица 12

Типы команд

Типы команд Характеристики команд	кросс-функциональные команды	интактные команды
Членство	Члены группы представляют более чем одно подразделение	Члены группы представляют естественную рабочую группу или подразделение
Продолжительность существования	Продолжительность существования определяется завершенностью выполнения задания	Постоянное существование
Цели	Фокус на одной задаче	Выполнение нескольких задач в определенных границах
Измерение	Достижение выполнения поставленной задачи или определенного рубежа	Достижение поставленной организационной цели

Примеры	Группы решения проблем Команды бизнес-совершенствования Группы доставки товара	Производственные подразделения; Рабочие группы
---------	--	---

Дж. Катценбах и Д.Смит в соответствии с родом деятельности, которую выполняет в организации группа, выделяют следующие команды:

- занимающиеся подготовкой рекомендаций;
- производственные команды;
- управляющие команды.

Причем каждая из команд может находиться на одном из следующих уровней развития групповой активности в зависимости от командных усилий – эффективности взаимодействия членов группы:

- рабочая группа;
- псевдокоманда;
- потенциальная команда;
- реальная команда;
- высокоэффективная команда.

Рабочая группа – это группа, у которой нет потребности в повышении эффективности совместного труда или нет возможности стать командой. Члены группы взаимодействуют между собой прежде всего для того, чтобы обменяться информацией, опытом работы или для определения перспективы и принятия решений, чтобы помочь каждому работать в пределах его области ответственности. В таких группах нет общей цели и взаимной ответственности. В отличие от команд, *рабочие группы* полагаются на сумму «индивидуальных преимуществ», необходимых для выполнения работы. Они не ставят целью коллективное производство продукта, требующего объединенных усилий.

Выбирая путь команды, а не рабочей группы, люди берут на себя риски конфликта, объединяют усилия для производства изделий или услуг и используют коллективные действия, необходимые для определения общего направления, целей деятельности, подходов к работе и взаимную ответственность.

Псевдокоманда – это группа, у которой имеется потребность в повышении эффективности совместного труда, есть возможность стать командой, но *она не сосредоточилась на коллективном выполнении работы и не пробует делать это*. Члены группы не проявляют интереса к определению и формулированию общей направленности и целей деятельности, хотя при этом группа может называть себя командой. Псевдокоманды имеют самые низкие показатели результатов деятельности, потому что используемые ими методы работы уменьшают индивидуальную производительность каждого члена и не дают эффекта от объединения. В псевдокомандах негативная синергия – сумма целого – меньше, чем потенциал индивидуальных частей.

Потенциальная команда – это группа, у которой имеется существенная потребность в повышении эффективности совместного труда, и она пробует это делать. Однако, как правило, такой команде не хватает ясности относительно направления, целей и процесса выполнения работы. Эта группа еще не установила коллективную ответственность, и ей требуется более высокий уровень дисциплины. Такие команды называются *потенциальными*, так как их члены берут на себя риски, пытаясь противостоять неизбежно возникающим препятствиям.

Реальная команда – это небольшое число людей с взаимодополняющими навыками, которые преданы общему направлению, целям и рабочему подходу, за который они

чувствуют себя взаимно ответственными. Люди полностью определили процедуру и процесс совместной деятельности для достижения согласованных целей. Они осознают, что каждый из них важен для эффективного выполнения работы, но они еще не полностью реализовали сами себя.

Высокоэффективная команда – это реальная команда, члены которой обладают суперобязательностью относительно выполнения командной работы. Методы работы и взаимодействия в группе способствуют *персональному росту и успеху членов команды*. Такие группы обладают избытком синергии и добиваются результата, который превосходит ожидания окружающих.

Этапы формирования команды. Роли в команде

Группа людей, объединенных для выполнения работы, сама по себе не становится самоуправляемой командой. Становление команды – это процесс, включающий в себя последовательное прохождение четырех четко выраженных этапов.

1. Объединение
2. Разногласия и конфликты
3. Становление
4. Отдача
5. Расформирование

Замечание А. Орлова: «В англоязычной литературе названия этих этапов звучат более выразительно: 1) Forming, 2) Storming, 3) Norming, 4) Performing. Кстати, иногда добавляют еще пятый этап Reforming, который возвращает команду из последней стадии в начало.

1. Объединение

Этот этап характеризуется, как правило, избытком энтузиазма, связанного с новизной задач. Новизна сама по себе может, как правило, выступать на первых порах значимым мотивирующим фактором. На участников действует так называемый эффект Готорна – прирост энергии и интерес, наполняющий людей, когда они осваивают что-то новое и непривычное.

Люди, объединенные в рабочую группу, имеют различные мотивы и ожидания. Важно понимать, в чем будет выигрыш каждого участника в случае общего успеха проекта, и использовать это знание для сплочения сотрудников.

Кроме того, в новый коллектив каждый привносит свою «социальную схему», которая представляет собой личные взгляды на то, как должна функционировать команда. Участники группы должны преодолеть внутренние противоречия, пройти через конфликты прежде, чем сформируется действительно спаянный коллектив. На этом этапе многое зависит от лидера: он должен сформировать общеконандное видение проекта. Все участники группы должны четко понимать не только *что* именно они будут делать, но и *почему* они будут это делать.

2. Разногласия и конфликты

Самый сложный и опасный, однако неизбежный период в становлении команды. Мотивация новизны уже ослабла, а сильные и глубокие внутренние стимулы у команды еще не появились. Каждый участник пытается установить и отстоять свою роль в проекте. На этом этапе возможны соперничество, споры, оборонительная позиция. Неизбежные сложности или неудачи порождают конфликты, «поиск виновных».

Лидеру на этом этапе важно обеспечить открытую коммуникацию в команде – конфликты не следует прятать или разрубать. Споры необходимо разруливать – спокойно, терпеливо и тщательно. Не стоит навязывать свои решения группе, даже если они кажутся очевидными, а следует помогать участникам команды самим приходиться к нужным решениям. Не все верные решения могут быть эффективными. Решение будет работать

только тогда, когда есть люди, которые хотят его выполнять. Каждый человек мотивирован участвовать в принятии решения по поводу собственных проблем и готов принимать на себя обязательства по выполнению совместно принятых решений.

После «закалки» команды на этапе разногласий и конфликтов в коллективе начинают вырабатываться наиболее оптимальные методы взаимодействия, общения и совместной работы.

3. Становление

На этапе «*Становление*» в команде укрепляется доверие, люди начинают замечать в коллегах не только проблемные, но и сильные стороны. На смену битве амбиций приходит продуктивное сотрудничество. Четче становится разделение труда, исчезает дублирование функций. Лидер перестает находиться в состоянии постоянного аврала, работа по построению команды на этом этапе – уже не тушение пожара, а *скрупулезный труд по отработке общих норм и правил*.

Корпоративная игра – то первое, что мы должны сделать: это договориться о *правилах игры* – нормах и регламентах, которые определяют права и ответственность участников команды в проекте, каждому проекту – свои процессы. И чем больше и ответственней проект, тем «тяжелей» должна быть технология. Обязательно должны быть сформулированы и внедрены механизмы эффективного пересмотра правил, которые утратили свою актуальность или эффективность. Технология должна изменяться вместе с развитием и ростом проекта, но на каждом этапе она должна быть определена и описана.

Опасность на этом этапе состоит в том, чтобы избежать чрезмерной бюрократизации устанавливаемых правил и процедур. Стандарты должны разрабатываться только для решения важных и актуальных проблем, с которыми уже столкнулась команда, а не на все случаи жизни. Регламенты должны давать основные принципы, которыми следует руководствоваться участникам проекта, а не подробные правила, которые требуется постоянно соблюдать. Стандарты и регламенты должны облегчать работу участников команды, а не затруднять ее, они – система маяков, которые предохраняют программный проект от того, чтобы он не оказался «на мели».

4. Отдача

Когда наступает этот этап, то, наконец-то, можно приступить к получению дивидендов в качестве «награды» за потраченные усилия. Команда работает эффективно, высок командный дух, люди хорошо знают друг друга и умеют использовать сильные стороны коллег. Высок уровень доверия. Это лучший период для раскрытия индивидуальных талантов. Люди хотят и могут совершенствоваться, они более всего заинтересованы в профессиональном росте. Растет значение нематериальной мотивации сотрудников, а оценивать и поощрять материально лучше команду в целом.

На этом этапе лидер использует стратегию «делегирования». Руководитель поддерживает на необходимом уровне мотивацию участников команды, следит за качеством их работы. Настоящий лидер работает на опережение. Он внимательно следит за изменениями в команде, окружении, целях и задачах проекта – предвидит риски и избегает их или снижает возможные воздействия на проект. Постоянно наблюдает и оценивает эффективность всех процессов, применяемых в проекте. «Что лишнее мы делаем?», «Что можно сделать проще?», «Что угрожает проекту?». Работает на сокращение ненужных усилий вместо того, чтобы «стремиться к новым героическим победам». Определяет узкие места и применяет корректирующие действия там, где процессы начинают буксовать или риски слишком велики. Важно: *не команда должна приспособливаться к процессам, а процессы должны подстраиваться под команду по мере ее развития и становления*.

5. Расформирование

Мы рассмотрели этапы *формирования* команды, но следует также сказать несколько слов и о *расформировании* команды.

Если в ходе проекта команда так и не сложилась, то расформирование группы, в основном, – управленческий аспект работы руководителя. Главная задача на этом этапе – проверить и передать Заказчику результаты проекта и аккумулировать полученный опыт. Для этого, как правило, достаточно выполнить следующие работы:

1. Провести приемо-сдаточные испытания продукта.
2. Закрывать контракты с заказчиком.
3. Завершить все работы по проекту. Не оставить «зависших» работ.
4. Освободить ресурсы и проинформировать об этом всех линейных руководителей.
5. Отчитаться перед руководством своей компании и получить его оценку исполнения проекта, в том числе и представленную в материальном выражении.

Важно не забыть об «обратной связи», без которой не может устойчиво управляться ни одна система, а именно: необходимо документировать уроки проекта – возникшие проблемы и способы их решения. Том Демарко утверждает, что риски, которые мы должны в первую очередь анализировать в новом проекте, – это проблемы проектов вчерашних. В итоговом отчете по проекту целесообразно, помимо извлеченных уроков, высказать рекомендации по совершенствованию производственных технологий, по применению в компании приобретенного в проекте опыта, а возможно, и по повторному использованию программных компонентов, наработанных в проекте.

Несколько по-другому обстоит дело, если при работе в проекте удалось сформироваться эффективной команде, способной к новым достижениям. Оптимальное решение – заранее назначить команду в полном, а лучше – расширенном составе для выполнения нового, более сложного и интересного проекта. Это позволит компании аккумулировать приобретенный человеческий капитал. Такая перспектива, кстати, послужит для участников команды отличным стимулом для скорейшего завершения текущего проекта. Другое возможное решение тоже весьма эффективное и полезное: разделить команду на два новых проекта. Это позволит в этих новых проектах создать основу, на базе которой с высокой степенью вероятности кристаллизуются две новые успешные команды.

Крайне нежелательно распыление команды по другим проектам. Это – растрата человеческого потенциала, который накопился в проекте. У членов сплоченной команды подобное решение может вызвать разочарование и фрустрацию. Значительные трудности, связанные с переменами, утратой комфорта межличностного общения, необходимость расставаться с товарищами, могут отрицательно сказаться на мотивации команды при завершении проекта. Более того, знаю случаи, когда команды практически в полном составе, сразу или постепенно, уходили из компании, предпочитая сохранение сплоченного и эффективного коллектива лояльности компании.

Однако в современной литературе указываются и другие этапы командообразования. Под *командообразованием* в данном случае понимается ее развитие из формальной, утвержденной руководством, управленческой структуры в рабочую группу с субкультурой «команда».

Можно выделить пять этапов развития команды.

1. *Адаптация*. С точки зрения деловой активности характеризуется как этап взаимного информирования и анализа задач. На этом этапе происходит поиск членами группы оптимального способа решения задачи. Межличностные взаимодействия осторожны и ведут к образованию диад, наступает стадия проверки и зависимости,

предполагающая ориентировку членов группы относительно характера действий друг друга и поиск взаимоприемлемого поведения в группе. Члены команды собираются вместе с чувством настороженности и принужденности. Результативность команды на данном этапе низка, так как члены ее еще не знакомы и не уверены друг в друге.

2. *Группирование.* Этот этап характеризуется созданием объединений (подгрупп) по симпатиям и интересам. Инструментальное содержание его состоит в противодействии членов группы требованиям, предъявляемым им содержанием задачи, вследствие выявления несовпадения личной мотивации индивидов с целями групповой деятельности. Происходит эмоциональный ответ членов группы на требования задачи, который приводит к образованию подгрупп. При группировании начинает складываться групповое самосознание на уровне отдельных подгрупп, формирующих первые интрагрупповые нормы.

Особенности существования групп на данном этапе характерны для рабочих управленческих групп с субкультурами типа «клика». Происходит объединение всех членов подгруппы вокруг ее лидера, которое может послужить причиной не критичного восприятия последнего со стороны отдельных членов группы.

3. *Кооперация.* На этой стадии происходит осознание желания работать над решением задачи. Стадия характеризуется более открытым и конструктивным общением, чем предыдущие, появляются элементы групповой солидарности и сплоченности. Здесь впервые возникает сложившаяся группа с отчетливо выраженным чувством *мы*. Ведущей на этом этапе становится инструментальная деятельность, члены группы хорошо подготовлены к ее осуществлению, развито организационное единство, но в такой группе отсутствуют достаточно выраженные психологические связи. Особенности существования групп на этом этапе характерны для рабочих управленческих групп с субкультурами типа «кружок» и «комбинат».

4. *Нормирование деятельности.* Разрабатываются принципы группового взаимодействия. Доминирующей становится сфера эмоциональной активности, резко возрастает значение отношений «я – ты», личные взаимоотношения становятся особенно тесными. Характерная черта развития группы на этой стадии – отсутствие интергрупповой активности. Процесс обособления сплоченной, хорошо подготовленной, единой в организационном и психологическом отношении группе может превратить ее в группу-автономию, для которой характерны замкнутость на своих целях, эгоизм.

5. *Функционирование.* С точки зрения деловой активности, эту стадию можно рассматривать как стадию принятия решений конструктивными попытками успешного решения задачи. Функционально-ролевая соотнесенность связана с образованием ролевой структуры команды, являющейся своеобразным резонатором, посредством которого проигрывается групповая задача. Группа открыта для проявления и разрешения конфликта. Признается разнообразие стилей и подходов к решению задачи. На этом этапе группа достигает высшего уровня социально-психологической зрелости, отличаясь высоким уровнем подготовленности, организационным и психологическим единством, характерными для командной субкультуры.

Роли в команде

Для осуществления эффективной деятельности команды насчитывают более десяти конструктивных ролей. Так или иначе, многие из них важны при создании междисциплинарной команды, работающей по предотвращению насилия и жестокого обращения с детьми. Остановимся на некоторых из них.

Абсолютный лидер

Обычно это руководитель команды, обладающий особыми навыками, личностными качествами и соответствующий определенным требованиям. О нем скажем далее.

Лидерских позиций в команде может быть очень много. Они могут быть объединены в лице одного человека, а могут распределяться среди членов междисциплинарной команды.

Лидер отношений

Член команды, регулирующий деловые и личностные отношения внутри группы, способный понимать эмоциональные состояния других членов команды, сочувствовать им, принимая в расчет их чувства.

Лидер экстремума

Член команды, имеющий высокое самообладание, умеющий принимать решения в условиях дефицита времени и других ресурсов.

Потребность во влиятельном лидере особенно остро ощущается группой в тех случаях, когда на пути к достижению групповых целей возникает какое-либо препятствие или что-то угрожает группе извне, т.е. когда складывается сложная, критическая ситуация. В таких случаях всегда возникает недостаток согласованного понимания членами группы того, какие шаги следует предпринять, чтобы достигнуть целей или отразить опасность. Если при этом какой-либо индивид сумеет обеспечить достижение целей или обезопасить группу в силу своих личных качеств, тогда он, вероятнее всего, станет лидером данной группы.

Лидер коммуникации

Чаще всего специалист, способный хорошо выстраивать отношения не только внутри междисциплинарной команды, но и с внешними организациями, специалистами, представителями власти и бизнеса.

Данный член междисциплинарной команды является официальным лицом группы, выступающим во внешней среде от имени всех. Он трансформирует информацию, исходящую от группы и получаемую для группы.

Исполнители. Эксперты

Понимая, что каждая из названных ролей является самостоятельной, следует сказать, что специфика деятельности междисциплинарной команды предъявляет «жесткое» требование к специалисту, например, сталкиваясь с ситуацией насилия по отношению к работнику, он должен быть и исполнителем, реализующим задачу предотвращения насилия, и одновременно экспертом в этом вопросе, поскольку от его знаний и умений может зависеть благополучие и часто – жизнь работника.

Кроме того, каждый член междисциплинарной команды в силу своей профессиональной принадлежности часто является тем лицом, к которому другие члены команды обращаются, как к источнику достоверной информации или квалифицированному специалисту в своей узкой области знания. Почти во всех случаях, когда члены группы зависят от человека, технические знания и квалификация которого необходимы для осуществления групповых целей, он становится экспертом.

«Контролер» – человек, дисциплинирующий команду.

Член команды, следящий за выполнением норм и правил как внутри команды, так и за ее пределами. Это должен быть человек, не боящийся предъявить требования выполнения правил и принципов жизнедеятельности команды. Он должен быть тактичным, чтобы его информация и поведение не разрушили команду.

Учитывая, что существуют различия между продуктивной и непродуктивной командой, профессионалы, создающие команду должны понимать, что ведет к формированию продуктивной команды относительно распределения ролей. Сюда относятся следующие положения:

- роли членов команды должны быть ясны каждому специалисту, исполняющему данную роль, а также всем другим членам команды. Эти члены команды

должны иметь обязательства по безусловному выполнению своей работы и поддерживать роли других;

- специалисты имеют цели (критерии эффективности труда), которые согласованы с ними. Индивидуальные цели членов команды, взятые в совокупности, являются целями команды;
- структура и процедуры взаимодействия согласованы и понятны членам команды;
- рабочие отношения рассматриваются как существенная часть эффективной команды, поэтому они открыто обсуждаются, и межличностные проблемы решаются сходу, а не оставляются на потом.

Одно из важнейших условий эффективности команды – форма управления. Она специально оговаривается с каждым членом команды до начала ее функционирования.

Для успешного функционирования междисциплинарной команды наиболее приемлемой формой управления является вариант *«команды согласия»*, который используется для малочисленных команд, состоящих из профессионалов в своей области. Каждый из специалистов междисциплинарной команды «закрывает» автономный участок работ, и его мнение является чрезвычайно важным для команды в целом. Все ответственные решения принимаются коллегиально, реализует их руководитель команды или один из ключевых специалистов команды.

Функции лидера междисциплинарной команды можно свести к следующим пунктам.

1. Планирование деятельности команды
2. Прием сотрудников на работу, поиск специалистов и проведение собеседований
3. Общая координация и распределение обязанностей среди членов команды
4. Своевременное информирование сотрудников и членов команды
5. Анализ и оценка проделанной работы
6. Подготовка и представление отчетов о проделанной работе, в том числе финансовых
7. Обеспечение оптимального режима работы команды, планирование и подготовка групповых встреч
8. Обеспечение условий профессионального роста членов команды с целью повышения эффективности работы. К данной области деятельности относится как непосредственное обучение членов команды, так и обеспечение супервизии на местах работы

Существует точка зрения, что лидером команды может стать специалист, получивший образование в области социальной работы и имеющий опыт работы в структуре междисциплинарных команд. Он не может работать в команде по совместительству, в отличие от всех других ее членов.

Поскольку междисциплинарная команда, работающая по предотвращению насилия и жестокого обращения с детьми, чаще всего существует благодаря энтузиазму ее членов и пониманию ценности детства, важно, чтобы ее руководителем являлся неформальный лидер, авторитет которого в профессии и жизни поддерживался бы каждым членом команды. В литературе по эффективности командной работы приводятся требования к лидерам команд. Руководитель междисциплинарной команды должен соответствовать *требованиям, предъявляемым к лидеру*.

- Лидер должен являться носителем ценностей команды, верить в ее миссию.
- Лидер должен уметь развиваться вместе с командой.
- Лидер должен обладать хорошими организаторскими способностями. Начиная действовать, видел бы конечную цель.

- Лидер должен быть внимательным к людям, уметь видеть, прежде всего, их созидательные способности, понимать индивидуальность каждого.

- Лидер не должен использовать знание слабых сторон специалистов междисциплинарной команды для манипуляции ими (сознательного провоцирования чувства вины, страха, угроз и пр.).

- Лидер должен обладать положительным мышлением: осознавать собственные глубинные ценности и действовать в соответствии с ними; не искажать информацию на основе собственных внутренних противоречий и нерешенных конфликтов; верить в успех, создавать положительные мысли; в сложных ситуациях всегда искать выход, не впадая в отчаяние.

- Лидер должен уметь честно и объективно анализировать собственные действия и решения, а также действия членов междисциплинарной команды.

- Лидер должен быть «человеком команды», а не индивидуалистом или отшельником; обладать высокой коммуникативной компетентностью: уметь устанавливать и поддерживать контакты, понимать и принимать различные точки зрения специалистов, конструктивно взаимодействовать с людьми в ситуации критики и оценки собственной деятельности и деятельности команды в целом и т.п.

- Лидер должен уметь грамотно распоряжаться своим и чужим временем, четко расставлять приоритеты в работе.

- Лидер должен уметь грамотно планировать рабочую нагрузку и мероприятия по восстановлению сил как для себя, так и для других членов команды. Это особенно актуально, если учесть, что специалисты междисциплинарной команды работают с предотвращением насилия особой стрессогенной ситуацией, где высоко эмоциональное напряжение.

Учитывая эти требования, руководитель междисциплинарной команды не должен забывать о том, что многие члены команды могут неосознанно предъявлять к лидеру более высокие требования, чем к самим себе. В лидере они хотят видеть воплощение тех способностей, которыми не обладают сами и связывают с ним надежды на самореализацию и успех в жизни. Поэтому разочарование в лидере-руководителе наносит серьезный урон не только личностному статусу отдельных членов команды, но и всей междисциплинарной команде в целом. В связи с этим лидер должен быть все время на шаг впереди и открывать для команды новые горизонты в деятельности, мотивируя их.

Существует классификация **командных ролей, предложенная Р. Белбином**. В контексте управления изменениями внутри команды эффективность ее деятельности невероятно значима. Одно из отличий команды от группы – это распределение ролей, что позволяет ей более эффективно решать задачи. При достижении определенных целей может понадобиться четкое разделение границ ролей. Для проведения изменений, наоборот, роли становятся более размыты. Это позволяет:

- повысить творческую составляющую;
- не упустить проблем на стыке ролей;
- быть более гибкими.

Пять лет экспериментов на производстве позволили выявить представленные ниже роли членов эффективной команды.

Роли в команде по Р. Белбину

Тип	Черты	Положительные качества	Приемлемые недостатки
Реализатор	Консервативный Исполнительный	Организаторские способности, практичность, энергичность, самодисциплина	Недостаток гибкости, невосприимчивость к непроверенным идеям
Координатор	Спокойный, уверенный в себе, управляемый	Способность без предубеждения выслушивать, рассматривать и оценивать достоинства всех предложений Сильная мотивация на достижение поставленных целей	Обычные с точки зрения интеллекта и творческих способностей
Мотиватор	Очень нервный, отзывчивый, динамичный	Внутренний импульс и готовность бороться с инертностью, бездейственностью или самообманом	Склонность к недовольству, раздраженности и нетерпению
Генератор идей	Индивидуалист Серьезный Неортодоксальный	Одаренность, изобретательность, интеллект, знания	«Витают в облаках», недооценивает практические детали или необходимость протокола
Снабженец	Экстраверт, увлеченный, пылкий, общительный	Хорошо контактирует с людьми и разрабатывает что-то новое. Проявляет стойкость в сложной обстановке.	Теряет интерес к работе, когда проходит ее первоначальная привлекательность
Аналитик	Благоразумный, невозмутимый, предусмотрительный	Рассудительность, пронизательность, хорошие умственные способности	Отсутствие вдохновения или способности мотивировать других

Вдохновитель	Социально ориентированный, спокойный, чувствительный	Способность нести ответственность за людей и отвечать за ситуацию, создавать и поддерживать командный дух	Нерешительность в решающие моменты
Контролер	Скрупулезный, организованный, добросовестный, эмоционально неустойчивый	Способность завязывать дружеские отношения, стремление добиваться совершенства во всем	Тенденция беспокойства по поводу мелочей. Отвращение к выражению «выкинь из головы»

Данные роли автор разделяет на основные и недостающие.

Основные роли

К основным относятся реализатор, координатор, мотиватор, генератор идей и снабженец. Частично они противоречат друг другу, словно имеют разные знаки. Это позволяет достичь баланса в достижении поставленных целей. Координатор нацелен на объединение и достижение гармонии, а мотиватор стремится вывести из состояния равновесия и заставить команду двигаться. Генератор стремится хорошенько обдумать идею, а снабженец спешит ее реализовывать.

Основных ролей достаточно для того, чтобы справиться эффективно с любой возникающей проблемой. Но в реальной жизни не встречаются «чистые роли», поэтому между членами команды всегда возникают конфликтные ситуации.

По мнению М. Белбина, отсутствие какой-то роли в команде обязательно приведет к какому-нибудь недостатку в работе. Попытки создавать неполные команды за счет командного потенциала подтвердили это.

Лидерство и руководство в малых группах

Проблема лидерства и руководства является одной из кардинальных проблем социальной психологии, ибо оба эти процесса не просто относятся к проблеме интеграции групповой деятельности, а психологически описывают субъекта этой интеграции. Когда проблема обозначается как «проблема лидерства», то этим лишь отдается дань социально-психологической традиции, связанной с исследованием данного феномена. В современных условиях проблема должна быть поставлена значительно шире, как проблема руководства группой. Поэтому крайне важно сделать прежде всего терминологические уточнения и развести понятия «лидер» и «руководитель».

В русском языке для обозначения этих двух различных явлений существуют два специальных термина и определены различия в содержании этих понятий. При этом не рассматривается употребление понятия «лидер» в политической терминологии.

Лидер и руководитель имеют дело с однопорядковым типом проблем, они призваны стимулировать группу, нацеливать ее на решение определенных задач, заботиться о средствах, при которых эти задачи могут быть решены. Хотя по происхождению лидер и руководитель различаются, в психологических характеристиках их деятельности существуют общие черты, что дает право при рассмотрении проблемы описывать эту деятельность как идентичную, хотя это не является вполне точным. Лидерство есть чисто

психологическая характеристика поведения определенных членов группы, руководство в большей степени есть социальная характеристика отношений в группе, прежде всего, с точки зрения распределения ролей управления и подчинения. В отличие от лидерства, руководство выступает как регламентированный обществом правовой процесс.

Лидером является такой член малой группы, который выдвигается в результате взаимодействия членов группы для организации группы при решении конкретной задачи. Он демонстрирует более высокий, чем другие члены группы, уровень активности, участия, влияния в решении данной задачи. Таким образом, лидер выдвигается в конкретной ситуации, принимая на себя определенные функции. Остальные члены группы принимают лидерство, т.е. строят с лидером такие отношения, которые предполагают, что он будет вести, а они будут ведомыми. Лидерство необходимо рассматривать как групповое явление: лидер немислим в одиночку, он всегда дан как элемент групповой структуры, а лидерство есть система отношений в этой структуре. Поэтому феномен лидерства относится к динамическим процессам малой группы. Этот процесс может быть достаточно противоречивым: мера притязаний лидера и мера готовности других членов группы принять его ведущую роль могут не совпадать. Выявить действительные возможности лидера – значит, выявить, как воспринимают лидера другие члены группы.

В настоящее время разводят понятия «лидерство» и «руководство», хотя долгое время они понимались как синонимы.

Б.Д. Парыгин и другие авторы выделяют следующие различия в понимании терминов «*лидер*» и «*руководитель*»:

1) лидер, в основном, осуществляет регуляцию межличностных отношений в группе, руководитель – регуляцию официальных отношений группы, как некоторой социальной организации;

2) лидерство можно констатировать в условиях микросреды (т.е. малой группы), руководство – элемент макросреды, т.е. оно связано со всей системой общественных отношений;

3) лидерство возникает стихийно, руководитель любой реальной социальной группы либо назначается, либо избирается, т.е. этот процесс является целенаправленным, осуществляемым под контролем различных элементов социальной структуры;

4) явление лидерства менее стабильно, выдвижение лидера в большой степени зависит от настроения группы, в то время как руководство – явление более стабильное;

5) руководство подчиненными, в отличие от лидерства, обладает гораздо более определенной системой различных санкций, которых нет в руках лидера;

6) процесс принятия решения руководителем значительно более сложен и опосредован множеством различных обстоятельств и соображений, не обязательно коренящихся в данной группе, в то время как лидер принимает более непосредственные решения, касающиеся групповой деятельности;

7) сфера деятельности лидера – в основном, малая группа, где он и является лидером, сфера действия руководителя шире, поскольку он представляет малую группу в более широкой социальной системе.

Таким образом, лидерство – чисто психологическая характеристика поведения определенных членов группы, руководство – в большей степени социальная характеристика отношений в группе, прежде всего, с точки зрения распределения ролей управления и подчинения. В отличие от лидерства, руководство выступает как регламентированный обществом правовой процесс.

Лидер – член группы, за которым она признает право принимать ответственное решение в значимых для нее ситуациях. Иногда власть лидера основана на авторитете,

который определяется, как вид влияния на людей, выражающийся в способности человека направлять поступки и мысли других людей, не прибегая к принуждению.

Руководитель – лицо, на которое официально возложены функции управления коллективом и организации его деятельности.

Самым большим упрощением проблемы лидерства и руководства является представление о необходимости обязательного совпадения при всех обстоятельствах в одном человеке и лидера, и руководителя. Так существует деление на «официальных» и «неофициальных» лидеров, когда под «официальным» лидером понимается как раз руководитель.

В реальной жизнедеятельности малых групп, конечно, наряду с руководителем могут существовать различные лидеры, выдвигающиеся из членов группы в каких-то определенных проявлениях.

Ф. Фидлер разработал модель, в которой различаются руководитель, «ориентированный на задачу», и руководитель, «ориентированный на межличностные отношения». Предложенная в модели многогранность подхода позволяет в определенной степени учитывать соотношение чисто управленческих и психологических (т.е. лидерских) качеств руководителя.

Процесс принятия группового решения тесно связан с проблемой лидерства и руководства, потому что принятие решения – одна из важных функций руководителя. Тот факт, что групповые решения во многих случаях являются более эффективными, чем индивидуальные, отмечался неоднократно. Не только в социальной психологии, но и в повседневной практике разработаны различные методы принятия групповых решений, и дело науки – выявить в полной мере их возможности.

Наиболее исследована *роль групповой дискуссии*, предшествующей принятию группового решения. На экспериментальном уровне эта проблема, как и другие вопросы групповой динамики, была изучена Левиным. Были выявлены две важные закономерности:

1) групповая дискуссия позволяет столкнуть противоположные позиции и тем самым помочь участникам увидеть разные стороны проблемы, уменьшить их сопротивление новой информации;

2) если решение инициировано группой, то оно является логическим выводом из дискуссии, поддержано всеми присутствующими, его значение возрастает, так как оно превращается в групповую норму [1, с.227–228].

Стили и теории лидерства

Лидерство – одно из проявлений власти. Обязательное условие лидерства – обладание властью в конкретных формальных и неформальных организациях самых разных уровней и масштаба.

Понятие лидерства и различные его концепции возникли впервые в западной социальной психологии на базе эмпирических исследований малых групп. Многие исследователи изучали лидерство как социально-психологический феномен, с разных точек зрения, выделяя тот или иной его аспект.

Лидерство – это естественный социально-психологический процесс в группе, построенной на влиянии личного авторитета индивида на поведение членов группы.

Лидер – это элемент упорядочения системы, личность, способная объединять людей ради достижения какой-либо цели. Это личность, за которой другие готовы признать и признают качества превосходства, т.е. качества, которые внушают веру в него и побуждают людей признать его влияние на себя.

Проанализировав различные подходы, американский психолог Р. Стогдилл выявил, что чаще всего лидерство рассматривается либо как фокус групповых интересов, либо как

искусство добиваться согласия, либо как ролевая дифференциация в позициях власти. Отсюда можно выделить следующие стили лидерства.

Стили лидерства – это совокупность характерных для лидера приемов и способов решения задач управления, т.е. это система постоянно применяемых методов руководства. Стили руководства получили обозначения, с тех пор прочно укоренившиеся в социально-психологической литературе: «авторитарный», «демократический» и «попустительский» (достаточно вольный перевод термина, предложенного К. Левиным). Левин употребил термины «авторитарный», «демократический», как имеющие определенный политический смысл. Однако это были своего рода метафоры, и наивно было бы думать, что в чисто психологических экспериментах отыскивались черты авторитаризма или демократизма в том их значении, которое они имеют в политической жизни. В действительности речь шла о психологическом рисунке типа принятия решения, не более того. Никакого политического значения ни один из выявленных стилей руководства, естественно, не имел.

Тогда можно «расписать» каждый из трех стилей по двум характеристикам.

Таблица 14

Стили лидерства

Формальная сторона	Содержательная сторона
Авторитарный стиль	
Деловые, краткие распоряжения Запреты без снисхождения, с угрозой Четкий язык, неприветливый тон Похвала и порицания субъективны Эмоции не принимаются в расчет Показ приемов – не система Позиция лидера – вне группы	Дела в группе планируются заранее (во всем их объеме) Определяются лишь непосредственные цели, дальние – неизвестны Голос руководителя – решающий
Демократический стиль	
Инструкции в форме предложений Не сухая речь, а товарищеский тон Похвала и порицание – с советами Распоряжения и запреты – с дискуссиями Позиция лидера – внутри группы	Мероприятия планируются не заранее, а в группе За реализацию предложений отвечают все Все разделы работы не только предлагаются, но и обсуждаются
Попустительский стиль	
Тон – конвенциональный Отсутствие похвалы, порицаний Никакого сотрудничества Позиция лидера – незаметно, в стороне от группы	Дела в группе идут сами собой Лидер не дает указаний Разделы работы складываются из отдельных интересов или исходят от нового лидера

Естественно, что ни эта схема, ни какая-либо другая не могут охватить все стороны и все проявления стиля лидерства. Можно идти по пути еще большего усложнения схемы, что и делается в практике экспериментальных исследований. Например, названы такие типы лидеров: лидер-организатор, лидер-инициатор, лидер-эрудит, лидер-генератор эмоционального настроения, лидер эмоционального притяжения, лидер-умелец. Многие из этих характеристик могут быть с успехом отнесены и к руководителю. Однако суть проблемы заключается в том, что сам феномен лидерства еще не описан достаточно полно,

прежде всего, не выяснены до конца различия в позиции лидера и руководителя. В вопросе о стиле лидерства эта недоработка чувствуется особенно сильно.

В экспериментальных исследованиях в равной мере выявляются и стиль лидерства, и стиль руководства. Очень часто методики, предназначенные для определения стиля лидерства, считаются годными и для определения стиля руководства. В действительности не во всех случаях эти методики могут быть релевантными: учитывая разведение функций лидера и руководителя и характера их деятельности, необходимо видеть, в каких конкретно функциях руководитель повторяет психологический рисунок деятельности лидера, а в каких он детерминирован иными обстоятельствами.

Вопрос о методиках изучения стиля лидерства и руководства требует еще дальнейшего обсуждения. Основные предложения относительно методик исследования в большей степени относятся к деятельности лидеров, но не руководителей. В этих случаях палитра методов весьма разнообразна. Так, Л.И. Уманским был разработан комплекс методов, объединенных названием «лабораторный аппаратный эксперимент», куда включен целый набор оригинальных конструкций, позволяющих выявить лидера в группе, определить стиль его деятельности (групповой сенсомоторный интегратор, конструкция «Арка», прибор «Эстакада» и др.). Однако все исследования при помощи данных методик проводились на определенных группах в молодежном лагере, где зачастую лидер выступал и в качестве руководителя группы. Поэтому в данном конкретном случае выявление лидера имеет смысл, лидер может быть «закреплен» и выступать в качестве руководителя. В других группах, например, в рабочих бригадах, такая ситуация невозможна.

Самым большим упрощением проблемы лидерства и руководства является представление о необходимости обязательного совпадения при всех обстоятельствах в одном человеке и лидера, и руководителя. На эту идею работает предлагаемое иногда деление на «официальных» и «неофициальных» лидеров, когда под «официальным» лидером понимается как раз руководитель. К сожалению, такая идея имеет некоторое распространение, и подчас проводятся исследования, имеющие целью выявить, совпадают ли в данной группе лидер и руководитель (или, в предлагаемой терминологии, «неофициальный» и «официальный» лидеры). При обнаружении несоответствия дается рекомендация – заменить руководителя и назначить им того человека, который (часто по социометрической методике) оказался лидером. Осуществление подобных рекомендаций зачастую приводит к дезорганизации деятельности группы, поскольку лидер оказывается совершенно негодным для выполнения функций руководителя.

В реальной жизнедеятельности малых групп, конечно, наряду с руководителем могут существовать различные лидеры, выдвигающиеся из членов группы в каких-то определенных проявлениях: то ли в качестве центров эмоционального притяжения, то ли в других. Психологически важно определить специфику сочетания деятельности руководителя и деятельностей многочисленных лидеров, так же как и в его собственной деятельности сочетание черт руководителя и лидера.

Определенную помощь может оказать при этом использование упоминавшейся модели Ф. Фидлера. В ней различаются: руководитель, «ориентированный на задачу», и руководитель, «ориентированный на межличностные отношения». При помощи особых методик устанавливается, к какому типу принадлежит тот или иной руководитель, в частности, выявляется такой показатель, как «отношение к наименее предпочитаемому сотруднику» (НПС). Ориентированный «на задачу» руководитель видит в последнем одни отрицательные черты, ориентированный «на межличностные отношения» склонен видеть такого сотрудника не в одном лишь черном цвете. Далее описывается характеристика групповой деятельности, при которой тот или другой тип руководителя оказывается наиболее эффективным. Предложенная в модели многогранность подхода позволяет в

определенной степени учитывать соотношение чисто управленческих и психологических (т.е. лидерских) качеств руководителя.

Существует лишь один максимально эффективный стиль лидерства – *адаптивный*, т.е. ориентированный на реальность, на ситуацию и людей.

Лидер, стремящийся к успеху, должен это понимать. Либеральный стиль лидерства хорош при поиске творческого решения, но когда ситуация требует незамедлительной реакции, здесь уже необходимо применять авторитарный стиль лидерства.

Лидеру следует научиться пользоваться всеми стилями, методами и формами влияния, которые наиболее подходят в той или иной ситуации.

Именно баланс всех трех стилей лидерства позволит добиваться максимальных результатов.

Теории лидерства

Наибольшее распространение получили следующие теории.

Теории личностных черт. Направление в исследовании лидерства с позиции теории черт возникло под влиянием английского психолога и антрополога Ф. Гальтона, который выдвинул идею наследственности в природе лидерства. Основной идеей такого подхода было убеждение, что если лидер обладает качествами, передающимися по наследству и отличающими его от других, то эти качества можно выделить. Однако составить такой перечень не удавалось. Впервые список из 79 черт, упоминаемых различными исследователями, как «лидерские», составил американский психолог К. Бэрд в 1940 г. Тем не менее ни одна из черт этого списка не заняла прочного места в разных перечнях. К примеру, только 5% черт были названы в них четыре раза, 4% – три раза, 26% – дважды, 65% – один раз. Без сомнения, личные пристрастия исследователей влияли на их выбор черт в качестве лидерских.

Ситуативные теории лидерства. Согласно этим теориям, появление лидера рассматривается как результат встречи субъекта, места, времени и обстоятельств. Это означает, что в различных конкретных ситуациях групповой жизни выделяются отдельные члены группы, которые превосходят других, по крайней мере, в каком-то одном качестве, но поскольку именно это качество и оказывается необходимым в сложившейся ситуации, человек, обладающий им, становится лидером. Интересно, что ситуативная теория лидерства подчеркивает относительность черт, присущих лидеру, и предполагает, что качественно разные обстоятельства могут потребовать и качественно разных личностных черт тех или иных индивидов, которые и становятся лидерами.

Эта концепция не показалась исследователям достаточно убедительной. Даже была попытка усмотреть в ней личность лидера, как марионетки. Преодолеть это ограничение решил американский ученый Э. Хартли. Он сформулировал ряд заслуживающих внимания предположений, в частности:

- если человек становится лидером в одной ситуации, то не исключено, что он может им стать и в другой;
- в результате стереотипного восприятия лидеры в одной ситуации рассматриваются группой, как «лидеры вообще»;
- став лидером в одной ситуации, индивид приобретает авторитет, который способствует избранию его лидером и в другой ситуации;
- лидером чаще выбирают человека, который имеет мотивацию к достижению этого статуса.

Несмотря на то, что концепция лидерства Хартли была более гибкой по сравнению с предшествующими, ей все же не удалось приобрести четкости и строгости в качестве научной теории лидерства.

Ситуативно-личностные теории. Более или менее компромиссный вариант теории лидерства предложили в 1952 г. Г. Герт и С. Милз. Они выделили пять факторов, которые необходимо учитывать при рассмотрении феномена лидерства:

- черты лидера как человека;
- его мотивы;
- образы лидера и мотивы, существующие в сознании его последователей и побуждающие их следовать за ним;
- личностные характеристики лидера как социальной роли;
- институциональный контекст, т.е. официальные и легитимные параметры, в рамках которых действует лидер и его последователи.

Позднее появились предложения изучать лидерство с точки зрения статуса, взаимодействия, восприятия и поведения индивидов по отношению к другим членам группы. Таким образом, лидерство стало рассматриваться как межличностные отношения, а не как характеристика отдельного индивида. Следуя этой традиции, известный психолог и диагност Р. Кеттел предложил рассматривать лидерство как динамичное взаимодействие между целями и потребностями лидера и целями и потребностями последователей, где функция лидера сводится к выбору и достижению групповых целей. В рамках этой традиции развивали теорию лидерства Э. Холландер, Дж. Джулиан.

Теория ожидания-взаимодействия. Ее разрабатывали многие американские исследователи – Дж. Хоманс, Дж. Хемфилл, Р. Стогдилл, С. Эванс, Ф. Фидлер. В рамках этой школы создавались операциональные модели лидерства, и Ф. Фидлер предложил свой вариант – вероятностную модель эффективности лидерства. В ней акцент делается на интеграцию влияния лидера, его личностных свойств и ситуативных переменных, в частности, отношений между лидером и последователями. Фидлер выделяет два возможных стиля лидерства:

- ориентацию на задачу («инструментальное лидерство»);
- ориентацию на межличностные отношения («эмоциональное лидерство»).

По мнению Фидлера, стиль лидерства соотносится с ситуативными переменными таким образом, что самая благоприятная ситуация для лидера включает хорошие отношения с последователями, тщательно разработанную задачу, сильную позицию лидера.

Фидлер делает вывод, что лидер, ориентированный на задачу, более эффективен, когда ситуация либо очень благоприятна, либо очень неблагоприятна для него. А ориентированный на межличностные отношения лидер более эффективен в ситуациях либо умеренно благоприятных, либо умеренно неблагоприятных.

Теория гуманистического направления. Эта концепция утверждает, что человеческое существо по природе своей – сложный мотивированный организм, а организация, в принципе, всегда управляема. Поэтому лидер должен так преобразовать организацию, чтобы индивиду была обеспечена свобода для осуществления собственных целей и потребностей, и вместе с тем так, чтобы внести вклад в осуществление целей и потребностей организации. Идею разрабатывали американские психологи Р. Блейк, Дж. Макгрегор и др.

Мотивационная теория. Представители этой версии – С. Митчел, С. Эванс и др. В ней утверждается, что эффективность лидера зависит от его воздействия на мотивацию последователей, на их способность к продуктивному выполнению задания и на удовлетворение, испытываемое в процессе работы.

Идея предполагает определенную структуру лидерского процесса, определяет типы лидерского поведения:

- поддерживающее лидерство;
- директивное лидерство;
- лидерство, ориентированное на успех, и др.

– мотивационная теория.

При исследовании феномена лидерства считается необходимым учитывать:

- установки и поведение последователей;
- удовлетворение или неудовлетворение работой;
- одобрение или неодобрение лидера;
- мотивацию поведения;
- ситуативные факторы: индивидуальные черты последователей и

фактор окружающей среды (задачи, система власти в группе).

Атрибутивная теория. Рассматривает лидера как своего рода марионетку: лидер получает прямые указания и власть от своих последователей. Последние приводят лидера в движение, как кукольник – куклу.

Существует множество других подходов и точек зрения, разработанных на уровне общей схемы, без тщательного операционального анализа. Исследования в этой области интенсивно продолжаются.

Черты и качества лидера

Лидера определяет множество черт, которые влияют на эффективность управления другими людьми, тем не менее среди них можно выделить несколько самых важных. Это амбициозность, драйв и упорство, уверенность в себе, психологическая открытость, реалистичность, жажда знаний и другие черты – те качества, без которых очень сложно поддерживать свою эффективность.

Прежде всего, хороший лидер должен обладать образцовым характером. Крайне важно, чтобы лидер заслуживал доверие людей, которые за ним идут. Лидер должен быть надежным и известным своей честной жизнью. Хороший лидер зарабатывает право брать на себя ответственность за других людей. Он заслуживает право считаться человеком с хорошим характером, достойным того, чтобы за ним шли люди.

Личные черты лидера

1. Уравновешенность

Лидер должен обладать гармоничным сочетанием качеств, без излишеств. Излишняя агрессивность и излишняя непринужденность вредны для команды лидера. Любое качество должно быть сбалансированным и не должно быть слишком выраженным.

2. Амбициозность

Желание добиваться чего-то видимого и стремление к реализации своего потенциала. Лидер разумно амбициозен, он ставит перед собой высокие цели и стремится к их достижению. Излишняя же амбициозность в сочетании с отсутствием целостности может привести к возникновению нежелательного поведения и даже коррупции.

3. Решительность

Лидер решителен. Он быстро оценивает ситуацию и принимает решение, приносящее пользу организации и группе, столь же быстро лидер хватается за появляющиеся перед ним возможности. Решительно позволяет лидеру не упускать возможности, которые могут привести его к успеху.

4. Энтузиазм

Лидеру свойственна энергичность, он подвижен и постоянно движется к цели, полный энтузиазма он находит нестандартные и эффективные решения, которые ведут к успеху. Люди более открыто отвечают человеку, страстно и преданно относящемуся к своему делу. Лидер должен быть источником вдохновения, он должен уметь мотивировать людей на действия.

5. Упорство

Лидер находится в постоянном «движении», он добивается до сердца вопроса и находит решения. Лидеры ищут ответы и не сдаются до тех пор, пока не получают их. Они упорны в поиске информации и в реализации своих планов, которые необходимо регулярно проверять на эффективность.

6. Уверенность в себе

Лидер должен быть в состоянии прислушиваться к своему внутреннему голосу и твердо стоять на ногах, когда важное решение ложится на его плечи. Он должен уметь выражать свое мнение и действовать решительно. Он должен обладать эмоциональной стойкостью.

7. Психологическая открытость

Это готовность принимать во внимание мнения и идеи других людей, что может существенно повысить эффективность организации. Будучи открытым к различным мнениям, лидер получает много больше информации для принятия своих решений. Лидер обсуждает с другими людьми свои идеи, что позволяет принимать более обоснованные решения. Напротив, излишняя закрытость, страх под видом конфиденциальности, не могут эффективно продвигать организацию.

8. Реализм

Реализм – нечто среднее между оптимизмом и пессимизмом. Оптимисты часто переоценивают свои возможности, пессимисты, наоборот, упускают появляющиеся на горизонте возможности, реалисты же объективно оценивают ситуацию и принимают решения, ведущие к эффективности. Реалист, получая нефильТРованную информацию, взвешивает ее, измеряет, производит оценку и проверку на определение следующего шага.

9. Жажда знаний

Стремление к обучению и получению новых знаний существенно для лидера, это помогает внедрению новшеств в производство, процессов и управление новыми технологиями. Люди, обладающие жаждой знаний, высокоэффективны в управлении организацией и людьми.

10. Справедливость и беспристрастность

Нельзя считать человека лидером, если он смещен в сторону определенных убеждений или человека, лидер должен быть справедливым и беспристрастным. Только тогда он сможет приобрести доверие и уважение людей, следующих за ним.

11. Спокойствие

Лидер хладнокровен, он легко сохраняет спокойствие и терпим к неоднозначности, он стойко встречается лицом к лицу с проблемами. Лидер знает, что взрывы и бури эмоций приходят и уходят, а значит, их следует принимать как часть пути, сохраняя холодную голову.

12. Стремление к совершенству

Хороший руководитель не только поддерживает высокие стандарты, но и постоянно поднимает планку для достижения совершенства во всех областях. Лидер не стоит на месте, он постоянно развивается, он осознанно воспринимает окружающую действительность и находит способы более эффективного воздействия на нее.

13. Креативность

Лидер принимает своевременные и соответствующие изменения в свои мысли, планы и действия. Он ищет новые пути решения встающих перед ним задач, подвергает их изменению с целью улучшения эффективности. Решения лидера часто нестандартны и отличаются высокой эффективностью и новизной.

Поведение лидера в группах. Психологические типы лидеров

Поведение лидера в группах, как правило, обусловлено его *психологическим типом*.

Социальные психологи (Р. Зиллер и др.) разработали следующую психологическую типологию личности лидеров на основе исследования самооценки и сложности Я-концепции.

Аполитичные лидеры – это деятели с высокой самооценкой и высокой сложностью Я-концепции, которые ассимилируют новую информацию, касающуюся их, без угрозы для их Я-концепции.

Лидеры-прагматики. Это лидеры с низкой самооценкой и высокой сложностью Я-концепции, способные прислушиваться к мнениям других людей и модифицировать свое поведение на основе обратной связи.

Лидеры-идеологи. Лидеры с высокой самооценкой и низкой сложностью Я-концепции, слабо реагирующие или не реагирующие на мнения других. Их познавательные процессы и поведение очень жестки, а самооценка чрезвычайно стабильна («упертые»).

Недетерминированные лидеры – это деятели с низкой самооценкой и низкой сложностью Я-концепции, интенсивно реагирующие на узкий круг социальных стимулов.

Широко известен и активно используется в психологической практике подход Д. Кейрси к пониманию психологических типов. Основываясь на знании особенностей темперамента, он выделяет следующие четыре типа лидера.

Интуитивно-эмоциональный тип. Это – катализатор, его основной чертой является ориентация на межличностные отношения и стимуляция индивидуального и профессионального роста каждого человека, с которым он сотрудничает. Это самый демократичный из лидеров. Он внимателен к личным проблемам и интересам сотрудников и занимается прежде всего решением этих проблем, реализацией потенциала каждого члена команды, а уж потом думает о документации и архитектуре системы. В возглавляемой им организации атмосфера свободы, самостоятельности и инициативы, которую он постоянно «культивирует» и поддерживает. Он гибок в общении и перевоплощении и преуспевает в создании атмосферы взаимопонимания. Он оптимист по природе, неутомим в стремлении развивать и совершенствовать способности своих сотрудников, умеет отмечать лучшие стороны их профессиональных и личностных качеств, оценивать их по заслугам. Вместе с тем он очень чувствителен к непониманию, болезненно реагирует на отсутствие обратной связи, бывает по этому поводу обескуражен и расстроен. Он не в состоянии понять, почему «слишком свободные» или недисциплинированные его сотрудники надлежащим образом не исполняют свои обязанности. Негативные отзывы о работе всей системы он принимает на свой счет, что приводит его к разочарованию и ощущению дезинтеграции. Его сила – в способности убеждать и сотрудничать. Его слабость – в чрезмерном личностном подходе к проблемам и порой – в нежелании идти навстречу.

Интуитивно-логический тип. Этому лидеру свойственно стремление разрабатывать концепции развития руководимой им организации: набрасывать основные положения проекта, составлять идейный скелет предстоящей программы действий, проявлять изобретательность в области интеллектуального творчества и прогнозировать эффективное использование ресурсов. Все это доставляет ему огромное удовольствие. Сложности его не пугают, он всегда готов отстаивать верность принципов своей системы против оппонентов любого ранга. Он обладает способностью планировать будущее своей организации (правда, не вдаваясь в ненужные ему детали) и движется вперед так быстро, что за ним буквально не успевают последователи. Умение бесстрастно изменять сложившийся порядок вещей, отказ от рутины и опора на собственные недюжинные интеллектуальные способности – вот гарантия его успеха.

Вместе с тем он не способен и принципиально не желает общаться и сотрудничать с интеллектуально маловыразительными людьми. Он недостаточно внимателен к чувствам окружающих и чрезмерно погружен в работу. Не способен расслабляться. Быстро теряет интерес к уже созданному в концептуальном плане проекту и меньше всего желает тратить свое время на претворение его в жизнь. Его сила – в умении рассуждать логически и стратегически. Его слабость – представлять вещи сложнее, чем они есть на самом деле, а также нетерпимо относиться к некомпетентности. Он не боится остаться «один против толпы».

Сенсорно-решающий тип. Исключительно жесткий и надежный партнер. Его слово – закон, и все действия будут исполнены точно в срок, как было спланировано по предварительной договоренности. Он способен учесть многочисленные существенные подробности и детали операции или технологии, крайне серьезно относится к сохранению материальных ресурсов, а также традиций и обычаев, заведенных в его системе. Устоявшийся за многие годы проверенный порядок на предприятии представляет для него самостоятельную ценность, особенно, в сравнении с сомнительными и всегда рискованными перспективами изменений и реформ. Он гарант стабильности предприятия. Он прекрасно вписывается в деятельность силовых структур, систему образования и медицины, производство, сферу услуг.

Этот тип лидера может стать камнем преткновения для развивающейся организации, когда каждое вводимое новшество будет наталкиваться на его жесткое сопротивление. Он с недоверием относится ко всякого рода «психологическим штучкам» и «тонким материям», хотя именно ему, как никому другому, нужны рекомендации опытного психолога и неустанная работа над собственной личностью. Его преимущество – в сильном чувстве ответственности. Его слабость – в жесткости и узком взгляде на выполнение правил и инструкций.

Сенсорно-воспринимающий тип. Наиболее яркая черта этого типа лидера – способность жить, руководствуясь принципом «здесь и сейчас». Такой лидер незаменим в ситуации, где необходимо мгновенно реагировать на следующие одно за другим изменения: в момент риска и опасности, когда успех предприятия висит на волоске и все зависит от безупречной точности действий; в организации, страдающей из-за разбухшего бюрократического аппарата, или в атмосфере усложнившихся межличностных отношений, мешающих эффективно работать. Лишенные сентиментального романтизма, практичные, здравомыслящие лидеры такого типа ориентируются на критерий целесообразности и доверяют только собственным импульсам. Области, где они прекрасно реализуют свои способности, – силовые структуры, профессиональный спорт, поисково-спасательные службы.

Вместе с тем рутинная обыденная деятельность – не для них, пунктуальное следование детально проработанному плану – не их амплуа. Они могут быть невнимательны к букве закона, неважно, к чему этот закон относится – к природе или социуму. Будучи немногословными, ориентированными на четкие действия, они не вникают в сложную и нередко противоречивую область духовной жизни своих последователей – у них просто нет на это времени. Их сила – в способности легко выполнять разнообразные задания; их слабость в том, что им неинтересна ежедневная будничная работа, что они не умеют мыслить широко.

В рамках иного подхода социальные психологи выделяют следующие десять типов лидерства.

Суверен – иначе, «патриархальный повелитель». Лидер в образе строгого, но любимого отца. Он способен подавить отрицательные эмоции и внушить людям уверенность в себе. Его выдвигают в лидеры на основе любви и почитают.

Вождь – в нем последователи видят выражение своих желаний, соответствующих определенному групповому стандарту. Личность вождя – носитель таких стандартов. Ему стараются подражать члены группы.

Тиран – становится лидером, потому что внушает последователям чувство повиновения и безотчетного страха. Лидер-тиран – это доминирующая, авторитарная личность.

Организатор – объединяет последователей, выступает как сила для поддержания Я-концепции и удовлетворения потребности каждого. Умеет снимать чувство вины и тревоги. Его уважают.

Соблазнитель – становится лидером, играя на слабостях других. Выступает в роли «магической силы», давая выход подавленным эмоциям других людей. Предотвращает конфликты, снимает напряжение. Его обожают и часто не замечают всех его недостатков.

Герой – лидер, жертвующий собой ради других. Чисто и выразительно проявляется в ситуациях группового протеста. Его храбрость объединяет людей. На него ориентируются, видят в нем стандарт справедливости. А он умеет увлечь за собой других.

Дурной пример – выступает как источник заразительности для бесконфликтной личности, заряжает других эмоционально.

Кумир – влечет, притягивает, заряжает последователей положительной энергией. Его любят, боготворят, идеализируют.

Изгой – это, по существу, антилидер. Он служит объектом агрессивных тенденций, благодаря чему развиваются групповые эмоции. Часто группа объединяется для борьбы с антилидером, и стоит ему исчезнуть, как группа распадается, так как пропал общегрупповой стимул.

Общий психологический тип лидера складывается из компонентов. К ним относятся:

- эмоциональность (эмоциональный лидер);
- деловитость (деловой лидер);
- информированность (информационный лидер).

Эмоциональный лидер. Сердце группы. Это индивид, к которому каждый член группы может обратиться за сочувствием, «поплакаться в жилетку».

Деловой лидер. Руки группы. Способен организовать дело, наладить необходимые взаимосвязи, обеспечить успех дела.

Информационный лидер. Мозг группы. К нему все обращаются с вопросами. Он эрудит, все знает, может объяснить и помочь найти нужную информацию.

Поведение лидера в группах характеризуется определенными стилями, некоторые из них считаются классическими.

Авторитарный стиль – жесткое единоличное принятие лидером всех решений (минимум демократии), жесткий постоянный контроль за выполнением решений (максимум контроля); подавление инициативы последователей, отсутствие и даже игнорирование интереса к последователям, как к личностям, их потребностям, их индивидуальным особенностям. Выраженная ориентация на задачу, на дело.

Кооперативный (коллегиальный, партисипативный, демократический) стиль – принятие решений на основе обсуждения проблемы, с учетом мнений и инициативы последователей (максимум демократии); выполнение решений – обеими сторонами, т.е. лидером и последователями (максимум контроля); интерес лидера и доброжелательное внимание к личности последователей, учет их интересов, потребностей, психологических особенностей. Выраженная ориентация на людей.

Вопросы для самоконтроля

1. Охарактеризуйте понятие «социальная группа».
2. Определите классификацию социальных групп.

3. Дайте определение малой группы.
4. Определите структуру малой группы (коммуникативная, социометрическая, структура межличностных отношений и социальной власти).
5. В чем заключаются динамические процессы в малой группе? Определите специфику их протекания.
6. Охарактеризуйте особенности коллектива как высокоразвитой малой группы.
7. Что вы понимаете под конформизмом?
8. Что вы включаете в понятие «психологический климат»? Каковы факторы его формирования?
9. Дайте определение понятию «команда» и назовите ее отличительные характеристики.
10. Определите этапы формирования команды.
11. Назовите типологию команд.
12. Какие роли в команде вы знаете, по Р. Белбину?
13. Что вы понимаете под властью? Определите власть и влияние как психологические явления.
14. Определите понятие «лидер», «лидерство». В чем отличие лидерства от руководства?
15. Назовите стили и теории лидерства.
16. Назовите черты и психологические качества лидера.

Р а з д е л 4. Психология саморазвития

ТЕМА 10. САМОРАЗВИТИЕ В ПСИХОЛОГИЧЕСКОМ КОНТЕКСТЕ

Саморазвитие как процесс

Саморазвитие – это непрерывный процесс изменений, при котором происходит становление личности, самореализация и раскрытие талантов. Рост и развитие самого себя идет в этом случае в результате собственных устремлений и способностей. Рост личностно–профессиональных качеств человека касается самых разных областей его жизни и связан с реализацией ценностей, находящихся в самой человеческой природе. Саморазвитие – это всегда внутренняя задача, смысл которой заключается в том, что человек всегда чувствует себя автором своей жизни и может нести за нее ответственность. Такое отношение позволяет индивиду выбирать альтернативу своих действий и смотреть на свою жизнь как на непрерывающийся процесс принятия решений.

Саморазвитие – непрерывный процесс, связанный со становлением личности и характера, с выработкой привычек и социальных реакций. Без него невозможно представить человека «нового мира», который вошел в эру информации.

Саморазвиваться – значит, не стоять на месте, идти в различных направлениях, достигать поставленных целей, ставить перед собой новые задачи.

Психология саморазвития – это сложная тема, в которой нельзя разобраться всего за несколько часов или дней. Подчас уходят годы на осознание того опыта, который был у других людей, на понимание и принятие личности внутри себя.

Чтобы правильно расценивать ситуацию и стать на путь развития, необходимо разобраться в основных психических процессах, которые помогают человеку воспринимать мир вокруг себя.

Основные психические процессы: память; ощущение; восприятие; мышление; внимание; воображение; речь.

Эти процессы характеризуются отображением человека, который находится во взаимодействии с окружающим миром. Развитие зависит от его уровня. По ним можно судить насколько сильно или слабо развит человек.

Основным таким процессом выступает память, она имеет свойство запоминать важную информацию, которая в дальнейшем может понадобиться индивиду. Есть люди, у которых хорошо развита память, и они не нуждаются в лекарственных средствах. Существует большое количество методик, которые позволяют улучшить качества памяти.

Развитие в себе личности – это важная составляющая жизненного успеха в семье и карьере. А получение дополнительных навыков, способствующих достижению целей, помогает повысить свой уровень.

Другая ситуация возникает тогда, когда человек полностью флегматичен ко всему окружающему и у него нет никакого личностного роста. Он становится скучным не только для окружающих, но и для самого себя. Никого не устраивает застой, даже людей, которые глубоко уверены в том, что развитие не сможет дать им ничего нового, а тем более – подвергать себя риску этой «новизны» никто не будет.

Каждому человеку присущ характер, он может быть сильным или слабым. Психология саморазвития заключается в развитии и даже характерной эволюции, которая, впоследствии, приведет человека к намеченной цели или сокровенной мечте. Главным врагом развития личности может послужить плохое здоровье, как физическое, так и моральное. Недаром говорят, что в здоровом теле здоровый дух, ведь наши проблемы, срывы и мелкие неурядицы сказываются на состоянии внутренних органов.

Без здоровья нет саморазвития. Апатия тормозит развитие личности, во время болезни происходит отказ от общения с окружающим миром. Такие проблемы надо устранять, они приведут вас к нулевой точке вашего отрезка, или уведут далеко за границу познания себя. Чтобы этого не произошло, необходимо определить понятие саморазвития с точки зрения психологии и осознать его.

Саморазвитие – процесс, он является постоянным, любое его торможение может привести к необратимым последствиям, среди которых потеря жизненных ориентиров, апатия, меланхолия, фрустрация, депрессия.

Принципы саморазвития

Чтобы понять, верный ли путь выбран, стоит понимать, с чем он связан. Какие компоненты дополняют процесс саморазвития. Какие ощущения или чувства переполняют человека в том случае, если он движется в правильном направлении. Итак, **12 принципов саморазвития:**

1. Основная цель работы над собой – счастье и гармония.
2. Ощущение счастья – в самом человеке, а не от его известности или обилия денег.
3. Следует выработать позитивный тип мышления.
4. Каждый сам в ответе за свою жизнь.
5. Саморазвитие предполагает работу над самим собой.
6. Обучение – важный атрибут развития.
7. Задачи должны быть поставлены достижимые и реальные.
8. Причины проблем или неудач – в самих людях.
9. Человек способен измениться, если этого захочет.
10. Эмоции подвластны контролю, ими можно управлять.
11. Саморазвитие – нелегкий путь, но единственно правильный.
12. Не нужно пытаться стать лучше других, в будущем необходимо стать лучше себя нынешнего.

Формы саморазвития

Если обратиться к саморазвитию как специфическому процессу, разворачивающемуся во времени и в пространстве жизнедеятельности человека, то следует отметить его неоднозначность и многоплановость. Здесь гораздо сложнее четко выделить последовательность действий, характеризующих саморазвитие, чем, например, последовательность действий, описывающих процесс самопознания. Это обусловлено многими причинами, важнейшей из них является существование различных форм саморазвития.

Неслучайно в русском языке имеется множество терминов, фиксирующих разные нюансы процесса саморазвития: самопрезентация, самовыражение, самоутверждение, самосовершенствование, самоактуализация, самореализация и др. Все они составные – первая часть «само» указывает на то, что субъектом, инициатором деятельности является человек, вторая – характеризует специфику, своеобразие деятельности: выразить себя, утвердиться, реализоваться, совершенствоваться. Поэтому просто анализировать цели, мотивы, способы и результаты саморазвития, как это было в случае с самопознанием, не представляется возможным. Все это можно проанализировать в рамках той или иной формы саморазвития.

Какие же **формы саморазвития** являются наиболее важными и описывают саморазвитие в своей совокупности достаточно полно? К ним относят: **самоутверждение, самосовершенствование и самоактуализацию, самоорганизацию**. *Самоутверждение* дает возможность заявить о себе в полной мере как о личности. *Самосовершенствование* выражает стремление приблизиться к некоторому идеалу. *Самоактуализация* – выявить в себе определенный потенциал и использовать его в жизни. Все три формы позволяют выразить себя и реализовать в разной степени. Поэтому именно они адекватно характеризуют процесс саморазвития в целом, где внутренним моментом движения является самопостроение личности. *Самоорганизация личности* – это процесс четкого регулирования собственного времени, и дисциплины

Указанные три основные формы саморазвития тесно связаны друг с другом. Первичным, с одной стороны, является самоутверждение. Чтобы совершенствоваться и актуализироваться в полной мере, необходимо вначале утвердиться в своих глазах и в глазах других. С другой стороны, самосовершенствующаяся и самоактуализирующаяся личность объективно является и самоутверждающейся, вне зависимости от того, насколько сам человек на этих этапах развития испытывает потребность в самоутверждении. В то же время акты первичного утверждения себя есть и акты самоактуализации. Учитывая сказанное, проанализируем цели, мотивы, способы и результаты саморазвития в формах самоутверждения, самосовершенствования и самоактуализации.

Самоутверждение. В последнее время самоутверждение становится одной из исследуемых проблем современной науки. Предпринимаются попытки рассмотреть философские, общепсихологические ее аспекты, определить специфику на разных возрастных этапах, разработать специальные тренинговые занятия позитивного самоутверждения. Усилия ученых «подстегиваются» еще и тем, что особенно в подростковом возрасте, в период ранней юности, да и в последующем, самоутверждение нередко принимает негативный характер в виде наркомании, употребления алкоголя и табака, совершения противоправных действий.

Что же такое самоутверждение? Исходя из структуры термина, он состоит из двух частей: «само» – самостоятельно, без чьей-либо помощи и «утверждение» – стремление сделать нечто в себе твердым. Следовательно, самоутвердиться – это самостоятельно сделать нечто в себе или личность в целом твердой, чтобы это качество не поколебали ни обстоятельства, ни другие люди, ни сам утверждающийся субъект.

Пример. Чтобы утвердиться в своем уме, человек ставит перед собой все более трудные интеллектуальные задачи; решая их, он убеждается в том, что действительно умен. Подросток, чтобы утвердиться в своем чувстве взрослости, начинает курить, сквернословить, т.е. делать то, что по существующим нормам запрещено детям. Если попытаться дать научное определение, то оно будет звучать следующим образом.

Самоутверждение – это специфическая деятельность в рамках саморазвития по обнаружению подтверждения своих определенных качеств личности, черт характера, способов поведения и деятельности.

В основе данной деятельности лежит потребность в самоутверждении, которая синтезируется из первичных потребностей конкурентного существования среди других представителей живого мира. У человека она приобретает форму трех мотивов: быть, как все, быть лучше, чем другие; и в негативном плане – быть хуже всех. Первые два мотива характеризуют самоутверждение, последний – самоотрицание. Разумеется, как мы уже отмечали ранее, мотивы самоутверждения тесно связаны с другими мотивами: самопознанием, самосовершенствованием, самоактуализацией.

Цели самоутверждения могут быть различными. В зависимости от особенностей сфер самоутверждения, мотивов и потребностей они могут значительно варьировать. Для одного человека цель – приобрести уверенность, для другого – доказать, что он не хуже других, для третьего – во что бы то ни стало испытать чувство превосходства, своей исключительности, а значит, обоснованности права руководить другими.

Способы самоутверждения также многообразны. Они зависят от выбранных сфер и видов самоутверждения. Сферами самоутверждения могут быть практически все виды жизнедеятельности, которые приобретают для человека личностную значимость: для кого-то это работа или учеба; для кого-то – спорт, искусство, наука; для кого-то – противоправные действия. Немаловажную роль играет даже и тот факт, в чьих глазах утверждается человек: в своих собственных или близких и значимых людей, незнакомых и т.п. В то же время все способы могут быть классифицированы в зависимости от ведущего мотива самоутверждения и самоотрицания. Мотив «быть, как все» определяет такие способы, как делать то, что делают другие, не предпринимать действий, выходящих за пределы ожиданий данной группы. Если принято осуждать кого-то или смеяться, издеваться над кем-то, то личность будет всем доказывать, что она так же, как и все, осуждает, смеется, издевается. Если принято совершать благородные поступки и бравировать ими, то она будет поступать аналогично. Если значимость в группе приобретает интеллект, то, следовательно, проявление интеллекта будет выступать в качестве способов самоутверждения. В любом случае здесь работает механизм конформизма, т. е. зависимости от группы, податливости группе. Мотив «быть лучше, чем все» порождает такие способы, как занять лидерские позиции, утвердиться в воле, уме, находчивости (за счет обладания тем, чего нет у других, или за счет пренебрежения, презрения, других форм негативного, уничижительного отношения к другим). Мотив «быть хуже, чем все» приводит к способам самоотрицания личности, когда человек демонстрирует, что он недостоин внимания других, не обладает талантом, хуже всех. Такая позиция нередко дает и определенные выигрыши, человека начинают жалеть, сочувствовать, предоставлять ему определенные преимущества («чего с него взять»), он же в это время через такое самоуничижение утверждает себя.

Результаты самоутверждения очевидны – они дают человеку ощущение своей нужности, полезности, «оправдывают» в его глазах смысл собственной жизни и деятельности; начинает срабатывать установка «я не хуже других» или чувство превосходства, своей исключительности, преодолевающее любые поступки и действия. В

случае самоотрицания человек утверждает в своей никчемности, ненужности, низости, что порой также может давать свои преимущества.

Но возможны и другие высокие сферы самоутверждения, когда человек ставит более значимые цели самосовершенствования и самоактуализации. В данном случае личная потребность в самоутверждении отступает на второй план, хотя и не утрачивает полностью своего потенциала, а самоутверждение становится объективным процессом, зависящим не только от того, как и каким образом личность утверждает себя, но и от того, как и каким образом другие утверждают личность, признавая ее достоинства.

Самосовершенствование. Самосовершенствование означает, что человек сам (самостоятельно) стремится быть лучше, стремится к некоторому идеалу, приобретает те черты и качества личности, которых у него пока нет, овладевает теми видами деятельности, которыми он не владел. Другими словами, самосовершенствование – это процесс сознательного управления развитием личности, своих качеств и способностей. Хотя идеал, как правило, недостижим и понимается каждым человеком по-своему, тем не менее тенденция к развитию, если она имеется, придает осмысленность жизни, насыщает ее полнотой, устойчивостью и определенностью.

Самосовершенствование может идти разными путями: в одном случае – приобретение социально значимых свойств и качеств, в другом – овладение негативными способами жизни и деятельности. Одно дело, когда личность самосовершенствуется в приобретении профессиональной компетентности, другое – оттачивает воровское мастерство или способы манипулирования людьми. Возможен и обратный процесс совершенствования, который называется *саморазрушением*, когда в силу различных причин человек прилагает специальные усилия, ведущие не к улучшению личности, достижению идеала, а, наоборот, к деградации и регрессу, утративанию достижений, личностных черт и качеств, которые были присущи ему ранее.

Здесь мы, в основном, обратим внимание на позитивный аспект самосовершенствования, который называется *личностным ростом*. В современной психологической литературе имеется невообразимое количество концепций, описывающих особенности, своеобразие, цели личностного роста.

В парапсихологии, эзотерике (эзотерика – тайные знания) личностный рост рассматривается как духовная практика, расширение сознания за счет приобщения к сокровенным знаниям. В качестве средств используются специальные техники, пробуждающие парапсихологические, способности: ясновидение, телепатия, телекинез и др.

В психоанализе это тенденция к саморазвитию, понимаемая как движение к большей свободе (К.Юнг); движение от центрированности на себя в целях личностного превосходства к конструктивному овладению средой, понимаемое как движение к совершенству (А. Адлер). В гештальттерапии – переход опоры на среду к опоре на себя и саморегуляцию. В гуманистической психологии личностный рост означает приобретение все большей автономии, независимости личности, стремление к зрелости и психологическому здоровью (К. Роджерс) или последовательному удовлетворению все более высших потребностей (А. Маслоу).

В качестве *целей самосовершенствования* выступают не только и не столько цели самоутверждения – быть не хуже других, быть лучше других, сколько цели – быть лучше, чем ты был; достигать более значимых результатов, чем ты достигал.

Способы самоусовершенствования также многообразны. Они могут быть определены в самых различных видах деятельности. Например, овладевая новыми знаниями, новыми видами деятельности, человек становится на ступень выше в своем развитии. Ставя конкретную цель – не конфликтовать с другими – и достигая ее, он также поднимается на новый уровень.

Отказываясь от вредных привычек, он опять-таки делает шаг в своем развитии. Этот перечень можно продолжить. Каким образом это можно сделать? В качестве средств самосовершенствования выступают средства самовоспитания. К ним относятся соревнование с собой, самообязательство, самоприказ и др. На них мы подробнее остановимся, когда будем говорить о культуре самовоспитания.

К результатам самосовершенствования относятся прежде всего: удовлетворенность собой, своими достижениями, тем, что ты справляешься со своими собственными требованиями; удовлетворенность жизнью, деятельностью, отношениями с окружающими людьми.

Самоактуализация. Самоактуализация является высшей формой саморазвития и включает в себя в определенной степени две предыдущие формы, особенно, форму самосовершенствования, имея во многом с ней общие цели и мотивы. Отличие же самоактуализации от предыдущих форм состоит в том, что здесь актуализируются высшие смысловые мотивы поведения и жизни человека. По определению автора теории самоактуализации А. Маслоу, самоактуализация – это умение человека стать тем, кем он способен стать, т. е. он обязан выполнить свою миссию – реализовать то, что в нем заложено, в соответствии с собственными высшими потребностями: Истиной, Красотой, Совершенством и т.д. Согласно А. Маслоу, потребность в самоактуализации является вершиной в ряду потребностей человека, она не может возникнуть и быть реализованной, если не реализованы потребности более низшего порядка.

Таким образом, на базе потребности в самоактуализации рождаются мотивы, направляющие человека к реализации высших смыслов своего существования. Согласно же другому представителю гуманистической психологии – В. Франклу, смыслы жизни не даны человеку изначально, их необходимо специально отыскивать. По его мнению, существуют три наиболее общих пути поиска смысла: то, что мы делаем в жизни (творчество, созидание); то, что мы берем от мира (переживания); позиция, которую мы занимаем по отношению к судьбе, которую не в силах изменить. Соответственно им выделяются и три группы ценностей: созидание, переживание и отношения. Смысл определяется человеком, который задает вопрос, или ситуацией, которая также подразумевает вопрос. Способ, с помощью которого отыскиваются смыслы, В. Франкл называет совестью. *Совесть* – интуитивное отыскивание единственного смысла данной конкретной ситуации. *Смысл жизни* не в поисках удовольствия, стремления к счастью, а в постижении и реализации ценностей: созидания, переживания, отношения.

На базе потребности в самоактуализации рождаются мотивы в поисках смысла собственной жизни в целом. Эти мотивы и определяют специфическую форму саморазвития, названную самоактуализацией. *Цель самоактуализации* состоит в том, чтобы достичь полноты ощущения жизни, как очень короткого промежутка времени, который по всем канонам должен был бы вызывать отчаяние. Но человек, за редким исключением, такого отчаяния не испытывает, поскольку он проживает жизнь как может, а если ему удастся прожить ее во всей полноте, т.е. самоактуализироваться и самореализоваться, то он испытывает высшую удовлетворенность собой и своей жизнью, способен до самого конца проявлять активность, радоваться успехам и тому, что именно ему удалось что-то сделать.

Основы самоорганизации личности

Самоорганизация личности – это процесс четкого регулирования собственного времени и дисциплины. Чтобы добиться успеха в большом деле, нужно знать его структуру и не забывать про ежедневное планирование своего дня. Нужно не забывать, что ценнее обычного времени ничего не существует. Чтобы стать самоорганизованным человеком, необходимо развивать в себе силу воли, ответственность и обязательность.

Целеустремленный человек, желающий стать независимым, добиться уважения, авторитета и материальных благ, должен знать основы самоорганизации личности. Важно уметь четко планировать свои дни, недели, месяцы и годы. Жить в гармонии с собой и внешним миром. Вы должны взять на себя контроль за планированием собственного времени, правильной постановке целей. Вы даете себе обещание и выполняете его ежедневно. Неотступное следование своим планам и намерениям требует от нас серьезных усилий над собой, терпения и уравновешенности. Скоро вы почувствуете, что упорство дает результаты, но сначала нужно четко следовать каждому пункту плана. Успех приходит не только к тем, кто просто много работает. Это прерогатива тех людей, которые привыкли работать над собой. Самоорганизованный человек отвечает нижеперечисленным качествам: эмоциональной уравновешенности, чувству ответственности, контролю за эмоциями и действиями, планированию рабочего и свободного времени, умению отделить «зерна от плевел» как в выборе главной цели, так и в отношениях с людьми, аккуратности и обязательности, правдивости.

Барьеры саморазвития

Барьеры – это те препятствия, которые встают на жизненном пути каждого человека, только далеко не каждый способен безболезненно их преодолеть (для некоторых они вообще остаются непреодолимыми). Что касается барьеров саморазвития, то они бывают внешними и внутренними, обусловлены объективными и субъективными факторами.

Внешние объективные барьеры:

- низкая заработная плата, которая не может удовлетворить минимальные жизненные потребности; педагог работает в силу сложившихся обстоятельств, но как только он находит высокооплачиваемую работу, то уходит из учебного заведения;
- большая семья, необходимость заботиться о своих детях и родственниках – все это отнимает много времени, здесь уже не до профессионального самосовершенствования;
- большая загруженность на работе: 1,5–2 ставки (некому работать), что не оставляет времени и возможности для саморазвития;
- плохое состояние здоровья, необходимость поддерживать его блокируют профессиональный рост.

Внешние субъективные барьеры:

- в учебном заведении намеренно не создаются условия для благоприятного саморазвития педагогов;
- враждебность, зависть и давление со стороны окружения (руководства, коллег) наличие конфликтов – все это блокирует стремление конкретной личности к саморазвитию;
- отсутствие поддержки и помощи в этом вопросе со стороны администрации, которой не нужны творческие, саморазвивающиеся педагоги («Ими сложно управлять»).

Внутренние объективные барьеры:

- отсутствие способностей к саморазвитию, приверженность к шаблонам и стереотипам;
- отсутствие мотивов и потребностей саморазвития;
- неразвитость психологических механизмов самопознания и саморазвития: идентификации и рефлексии, самопринятия и самопрогнозирования;
- слабое владение «технологиями» саморазвития и самовоспитания.

Внутренние субъективные барьеры:

- собственная инертность, лень, неспособность и нежелание мобилизовать себя на изменения, личностный рост;

- разочарование в профессии из-за неудач, восприятие профессии как неблагодарной, изматывающей нервы, не дающей жизненного удовлетворения;
- самоуверенность: «Я и так все знаю, все умею, мне незачем образовываться», блокирующая стремление к изменениям;
- отрицательное отношение ко всякого рода инновациям (внедрению нового), которые нарушают привычный уклад и заставляют работать над собой; личность убеждена, что всякие инновации вредны и не нужны в системе образования.

Этот перечень можно продолжить, но и он дает определенное представление о возможных барьерах саморазвития. Как же преодолеваются эти барьеры? Есть категория педагогов, которые могут заниматься саморазвитием практически в любых условиях, преодолевать любые барьеры. Они – настоящие творцы, «фанаты» своего дела. В то же время немало и таких, кого нужно направлять, мотивировать, оказывать необходимую поддержку и методическую помощь, создавать благоприятные условия. Поэтому очень важно в дошкольном учреждении, в школе, училище, вузе создать такую творческую атмосферу, так сплотить коллектив, чтобы практически у каждого педагога возникла потребность и в самопознании, и в саморазвитии. Все это ставит на первый план проблему психолого-педагогической поддержки самопознания и саморазвития.

Механизмы саморазвития

Психологическими механизмами саморазвития выступают **самопринятие и самопрогнозирование**.

Самопринятие, завершая акты самопознания, знаменуется признанием в себе всех сторон и качеств личности, вызывающих как позитивные, так и негативные эмоции, и определяет своеобразие прогнозирования себя в будущем.

В пособии Е.С. Маралова приводится пример: один человек считает, что доброжелательность – его сильная сторона, и он полностью ее принимает в себе. Другой, наоборот, доброту к другим считает своей отрицательной характеристикой, желает от нее избавиться. Дело в разных изначальных установках личности и разном опыте ее взаимодействия с другими людьми. Доброжелательность будет, несомненно, восприниматься как положительное качество, приниматься в себе, являться предметом гордости, если она бескорытна, т.е. отсутствует установка на «награду» со стороны окружения. Там же, где за доброту ожидается награда (хотя бы в виде ответной доброты или доброжелательности), но индивид ее не получает, собственная доброжелательность и доброта соответственно воспринимаются и оцениваются как-то, от чего бы лучше избавиться. А нужно ли бороться с добротой? Многие, наверно, ответят, что это неразумно. Но ведь борются!

Самопринятие личности дает возможность человеку получить ответы на вопросы:

- Что я в себе безусловно принимаю? К чему положительно отношусь?
- Что во мне есть негативного, вызывающего отрицательные переживания? Что мешает мне, и что я хочу преодолеть в себе?
- Какой Я (в плане самооценки)?
- Почему разные люди по-разному принимают или не принимают одни и те же мои качества и свойства личности?

Самопрогнозирование дает возможность осуществлять выходы за пределы себя сегодняшнего, предвосхищать события внешней и внутренней жизни, ставить задачи предстоящей деятельности и саморазвития. Самопрогнозы могут быть проанализированы с точки зрения их содержания, направленности, определенности – неопределенности, устойчивости, расположенности на временной оси.

В практике выделяют три группы самопрогнозов: ситуативные (на самое ближайшее время), перспективные (на ближайшие годы) и жизненно-целевые (связанные с постановкой и реализацией задач самосовершенствования и самореализации).

Разнообразная деятельность и сочетание механизмов самопринятия и самопрогнозирования порождают разные стратегии саморазвития. Оптимальной считается ситуация, когда человек принимает в себе как отрицательные, так и положительные свойства и качества, но, тем не менее, четко, определенно и реалистично ставит проблемы по формированию и переформированию себя (не отрицая себя сегодняшнего, знает, каким он хочет быть завтра).

Техники и стратегии саморазвития

1. Личностный рост идёт через самопознание

Еще древние греки знали, насколько важно самопознание. На стенах храма Аполлона в Дельфах сохранилась старинная надпись: «Познай самого себя». Для нашего личностного роста крайне важно знать наши личностные качества, особенности характера, сильные и слабые стороны, то, что делает нас счастливыми и наоборот, а также то, чего мы хотим достичь.

Кроме того, необходимо знать, насколько эмоционально мы реагируем на различные события в нашей жизни. Самопознание нужно для того, чтобы понять свои слабые стороны и укрепить их. Как это можно сделать самостоятельно? Один из эффективных способов – осознанная медитация. Другой способ – уделять больше внимания своим эмоциям и анализировать их источники и причины. Что поднимает ваше настроение, а что, напротив, портит его. Еще одна полезная техника или стратегия, способствующая личностному росту, – ведение дневника с отметками об изменениях настроения. Все это поможет вам лучше контролировать свои эмоции и чувства.

Самая эффективная стратегия личностного роста – найти то, что делает вас счастливым. Изучите ваши мечты и жизненные цели. Спросите себя: куда я двигаюсь? Я доволен жизнью? Кем бы я хотел, чтобы меня запомнили, когда меня не станет? Также вы можете составить список ваших целей.

2. Для личностного роста возьмите ответственность за свою жизнь

Зачастую когда что-то в нашей жизни идет не так, мы начинаем жаловаться и впадать в состояние жертвы. Стратегия личностного роста, которую необходимо использовать – не винить других в том, что с вами происходит. Даже несмотря на то, что другие люди могут в той или степени нести ответственность за то, что с вами случилось, последнее слово – за вами, ведь именно вы отвечаете за свою жизнь. Не брать ответственность за свою жизнь означает оставаться на месте, не меняться, не развиваться.

3. Составьте план действий для саморазвития

Для личностного роста недостаточно поставить цели или мечтать о чем-то или о том, кем вы хотите стать. Важно разработать план достижения ваших целей.

Полезная техника личностного роста – провести анализ конкретных целей и составить подробный план действий по достижению каждой из них, маленькими шагами.

Например, ваша цель – стать профессионалом и добиться успеха. Однако в настоящее время вы ненавидите свою работу. В данном случае можно предпринять следующие шаги:

Понять, какая профессия или специальность вас мотивирует. Узнать, какие знания и уровень образования необходимы для данной профессии. Получить соответствующее образование и необходимые навыки. Составить новое резюме с учетом поставленных целей. Найти вакансии и получить приглашение на собеседование. Найти новую работу и оставить предыдущую. Приложить максимальные усилия на новой работе. Претендовать на повышение и профессиональный рост.

4. Выход из зоны комфорта как стратегия личностного роста

Что такое зона комфорта?

Зона комфорта представляет собой область жизненного пространства, в которой человек чувствует себя безопасно, в которой поведение и виды деятельности человека привычны, а уровень риска и стресса минимален. Именно поэтому так сложно выйти из зоны комфорта. Недаром говорят: «Лучше знакомое старое, чем незнакомое новое» или «Знакомый чёрт лучше незнакомого ангела». Тем не менее следовать этим пословицам – значит, препятствовать саморазвитию и личностному росту.

Находиться в зоне комфорта не означает что-то плохое. Нам необходимо определенное личное пространство, чтобы расслабиться, «подзарядиться», почувствовать себя увереннее. Но для того, чтобы полноценно жить, необходимо выходить «наружу».

Как выйти из зоны комфорта?

Для нашего саморазвития важно постоянно бросать вызов самому себе, делать то, что нас пугает. Часто это означает шаг навстречу неизвестному, риск, испытание самого себя. Это очень сложно, если всю свою жизнь человек жил «на всём готовом» и не привык действовать таким образом. В юности выйти из зоны комфорта и попробовать что-то новое легче. Однако с возрастом мы настолько привыкаем к своей рутине, «вживаемся» в нее, что сами не позволяем себе развиваться дальше.

Стратегия личностного роста заключается в том, чтобы вы осмелились сделать что-то новое или сделать что-то привычное, но по-другому. Начиная вносить небольшие изменения в свою жизнь. Вы всегда хотели научиться профессионально фотографировать? Что вас останавливает?

Очень часто мы сами себе ставим препятствия на пути выхода из зоны комфорта: «Я не смогу это сделать самостоятельно», «У меня не получается», «Я провалюсь». На самом же деле этот «провал» заключается в том, что вы даже не попытались, а вместо этого вынуждены думать о том, что бы произошло, если бы вы все же смогли добиться желаемого. Проанализируйте эти мысли, которые останавливают вас и используйте логику: «Каковы доказательства того, что у меня может не получиться? Зачем мне так думать? Что мне это дает?».

5. Для личностного роста наведите порядок в своих привычках

Часто двигаться вперед мешают нам наши привычки, которые тормозят наш личностный рост. Поэтому важно проанализировать, какие привычки полезны и какие наносят вред. Изменить привычки непросто, ведь это поведение формируется в течение длительного времени и изменить его сложно. Часто говорят о том, что изменить привычки не позволяет недостаток силы воли, однако это слишком упрощенная точка зрения. Есть также много внешних и личных обстоятельств, которые могут этому препятствовать.

Психология саморазвития на практике имеет ступенчатый вид, где вы медленно поднимаетесь, начиная от физических потребностей, заканчивая духовными наставлениями.

Меньше времени на сон. Специалисты проверили множество исследований, и доказали, что для здорового отдыха нужно всего 6 часов сна. Главное в отдыхе – это качество сна, а не количество часов, которые на него выделены.

Самое главное, что нужно сделать, – это создать режим дня. Ложиться необходимо до 11 часов вечера, с 23 до часу ночи длится самый полезный, здоровый сон, это особенная фаза, когда мозг отдыхает по максимуму.

Нужно выработать привычку ежедневно утром выделять для себя около часа времени. В это время не входит чистка зубов и готовка завтрака. Этот час должен быть после пробуждения, надо полежать, подумать о планах на предстоящий день, дать

установку себе на успешный, продуктивный день. Можно включить спокойную музыку, главное в этом деле – не уснуть!

Как только человек научится меньше спать, у него появится больше свободного времени. Постепенно он перестает спешить, начинает жить спокойно и наслаждаться моментами жизни. Это и считается первым, главным шагом к самосовершенствованию.

Расставляем приоритеты

У каждого человека есть дела важные, которые не терпят отложения, и те дела, которые можно отставить на второй план. Часто встречаются случаи, где человек меняет местами эти понятия и не уделяет достаточного времени действительно важным ситуациям. В итоге, результат выходит совсем не такой, какой ожидался.

Позитивные мысли

Позитивные мысли всегда играют большую роль, особенно, на пути к успеху. К примеру, можно представить встречу после долгой разлуки, как человек ее ждет, даже мысль об этом делает человека счастливым. Он незаметно для себя начинает действовать быстро, с успехом, с позитивным зарядом. Поэтому необходимо учиться мыслить позитивно, независимо от ситуации. У психологов существует «Метод резинки», на руку одевается самая простая канцелярская резинка, и как только человека посещают плохие мысли, нужно натягивать резинку и отпускать. Это способствует тому, что человек не будет фокусировать мысли на негативе. Через определенное время мозг просто привыкает мыслить только в позитивном ключе.

Улыбка

Нужно всегда мило улыбаться, это дает собеседнику понять, что его оппонент позитивно настроен на разговор. Улыбка может спасти человека в самой непредвиденной ситуации, а также будет способствовать общему улучшению настроения не только индивидуального, но и коллективного. К тому же, улыбчивые люди живут намного дольше.

Проектирование

В конце недели, в вечер субботы или воскресенья, нужно уделять внимание прошедшей неделе, анализировать, что сделали правильно, а над чем еще стоит потрудиться. Нужно уметь хвалить себя за успешное развитие дел на прошедшей неделе. В этот же вечер составить примерный план действия на следующие 7 дней.

Вывод

Психология саморазвития лежит в основе любого человеческого совершенствования, будь то гениальное открытие или введение нового стиля в живописи или музыке, значения не имеет, главное – возможность реализовать себя как личность, которая смогла оставить след, а не забыться в архивах под порядковым номером.

Вопросы для самоконтроля

1. Что вы понимаете под саморазвитием личности?
2. Назовите основные принципы саморазвития личности.
3. Определите основные формы саморазвития личности.
4. В чем заключаются механизмы саморазвития личности.
5. Каковы техники и стратегии саморазвития.

ТЕМА 11. САМОМЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ВРЕМЕНЕМ

Самоменеджмент как фактор личностного роста

В своей профессиональной деятельности человек использует ряд ресурсов, например, сырьевые, финансовые, информационные, человеческие. Сегодня одним из главных признаков профессионализма считается умение правильно планировать свое

рабочее время (или самоменеджмент). Управление временем или тайм-менеджмент – управление человеком собственной деятельностью, организацией выполнения задач и распределением всех ресурсов. Это технология организации времени и повышения эффективности его использования.

Самоменеджмент и тайм-менеджмент: в чем разница?

По сравнению с самоменеджментом тайм-менеджмент – более узкое понятие. Главный и единственный объект управления тайм-менеджмента – время. Понятие «самоменеджмент» включает в себя контроль над всеми ресурсами человека, в том числе и над временем.

Самоменеджмент – это комплекс мероприятий по управлению собственными ресурсами: временем, финансами, профессиональным развитием, личными отношениями. Это последовательное использование проверенных методов работы (учебы) в повседневной практике для осмысленного оптимального использования времени.

Главная цель самоменеджмента – использование возможностей по максимуму.

Итак, ключевая категория самоменеджмента – **время**. Только от нас самих зависит, как мы будем его использовать. Благодаря самоменеджменту можно научиться беречь его и грамотно распределять.

К *преимуществам самоменеджмента* относятся:

- 1) выполнение работы с меньшими затратами;
- 2) лучшая организация труда;
- 3) лучшие результаты труда;
- 4) меньше спешки и стрессов;
- 5) больше удовлетворения от работы;
- 6) большая мотивация труда;
- 7) повышение квалификации;
- 8) меньшая загруженность работой;
- 9) меньше ошибок при выполнении своих функций;
- 10) достижение профессиональных и жизненных целей кратчайшим путем.

Поэтому **задачи самоменеджмента**:

- оптимизация рабочих процессов;
- повышение отдачи от приложенных усилий;
- устранение спешки, опозданий, тревоги, стресса;
- получение морального удовлетворения от выполнения работы;
- профессиональный рост;
- высвобождение времени для семьи, отдыха, хобби;
- достижение главных жизненных целей.

К **функциям самоменеджмента** относят:

1) постановку целей: эту функцию можно с помощью таких методов как SWOT-анализ, правильная постановка цели, выбор стратегии поведения. Эти приемы позволяют рассмотреть слабые места и направить усилия на их устранение;

2) планирование: реализовать данную функцию помогают инструменты – годовое, месячное и ежедневное планирование, составление стратегических и оперативных планов (система управления временем Бенджамина Франклина, ведение «Дневников времени», составление плана на день по методу «Альпы» и др.);

3) принятие решений: для реализации этой функции применяют такие инструменты, как закон Парето, метод Эйзенхауэра, расстановка приоритетов, делегирование полномочий, АБВ-анализ и др.;

4) реализацию планов, организацию процесса: для исполнения данной функции обычно исследуют свои биоритмы и строят график продуктивности, чтобы определить

наиболее продуктивное время работы, а затем, ориентируясь на них, составляют ежедневный план. Это способствует улучшению результатов работы вследствие верного перераспределения времени;

5. Контроль выполнения и промежуточных результатов: дает возможность сравнить намеченное с конечным результатом. В итоге это способствует более корректному исполнению намеченных задач.

6. Анализ итогов.

Правила и принципы самоменеджмента

Главный принцип самоменеджмента состоит в грамотном распределении ресурсов.

Правила самоменеджмента подразделяются на три группы:

1) правила начала дня, 2) правила основной части дня 2) правила окончания дня.

Правила начала дня

1. Начинайте день с позитивным настроением.
2. Приступайте к работе в одно и то же время.
3. Перепроверяйте план, составленный накануне.
4. В первую очередь занимайтесь самыми важными делами.
5. Приступайте к работе сразу, не «раскачивайтесь».

Правила основной части дня

1. Позаботьтесь о подготовке ресурсов для работы.
2. Участвуйте в установке сроков выполнения задач.
3. Проверяйте актуальность заданий.
4. Отклоняйте решение незапланированных проблем.
5. Избегайте импульсивных действий.
6. Чередуйте периоды активности и отдыха.
7. Простые однообразные задачи решайте сериями.
8. Незапланированные паузы используйте для подготовки к следующему этапу работы.
9. Доводите дела до завершения.
10. Выделяйте время для себя (не менее 1 часа в день).

Правила окончания дня

1. Завершайте начатое.
2. Контролируйте результаты и оценивайте личную эффективность.
3. Составьте план на завтрашний день.
4. Собирайтесь домой с хорошим настроением.

Эффективный самоменеджмент предполагает работу в нескольких направлениях:

1. Определение миссии. По-настоящему успешными становятся те, кто занимается любимым делом.
2. Формирование привычек. Привычка – это автоматическая реакция на тот или иной раздражитель. Отсутствие самодисциплины – это плохая привычка, которую нужно искоренить и заменить полезной.
3. Создание приятных ритуалов. Приятные ритуалы повышают настроение и помогают закреплять полезные привычки.
4. Сосредоточенность на одной цели. Расфокусировка внимания отрицательно сказывается на результатах работы.
5. Подготовка к работе. Перед тем как что-либо начать, нужно провести подготовительные мероприятия. Это существенно сокращает сроки выполнения работы и снижает уровень стресса.
6. Умение говорить «нет». Многие люди боятся негативной оценки окружающих, поэтому боятся отказывать. В результате на наши плечи ложится куча чужих

проблем. Чтобы помочь посторонним людям, мы тратим самое дорогое, что у нас есть – наше время. Прежде чем ответить «да», подумайте, насколько это целесообразно.

7. Используйте все доступные инструменты саморазвития: книги, тренинги, семинары, общение с успешными людьми и др. – найдите, что вас лучше всего мотивирует, и смело пользуйтесь.

К универсальным помощникам самоменеджмента относятся:

- пособия по психологии;
- мотивирующая литература;
- жизнеописание успешных людей;
- цифровые сервисы для составления планов;
- приложения для тайм-менеджмента;
- личные дневники для фиксации успехов и анализа неудач.

Самоменеджмент помогает выполнять работу с меньшими расходами, лучше организовать труд (следовательно, получить лучшие результаты), уменьшить загруженность работой и, как результат, уменьшить спешку и стрессы. Известный специалист в области менеджмента Ален Маккензи утверждал: «Нет ничего более легкого, чем быть занятым. И нет ничего более трудного, чем быть результативным».

Самоменеджмент – это последовательное и целенаправленное использование эффективных методов работы в повседневной практике, с оптимальным использованием своих ресурсов для достижения своих же целей. Самоменеджмент позволяет эффективно пройти все **этапы** успешного пути к цели, а именно:

- решить, чего вы хотите достичь;
- создать собственное видение успеха;
- использовать метод «больших скачков»;
- верить, что успех придет;
- сосредоточиться на целях, ведущих к успеху;
- не падать духом при неудачах.

Процесс управления временем

Система управления временем составляет сочетание процессов, инструментов, техник и методов. Обычно управление временем является необходимостью в развитии любого проекта, поскольку определяет время завершения проекта и масштаб.

В управлении временем можно выделить следующие процессы:

- анализ,
- моделирование стратегий с учетом проведенного анализа,
- целеполагание (постановка цели или определение ключевого направления развития),
- определение и формулирование цели (целей),
- планирование и расстановка приоритетов. Разработка плана достижения поставленных целей и выделение приоритетных (первостепенных) задач для выполнения,
- реализация – конкретные шаги и действия в соответствии с намеченным планом и порядком достижения цели.
- контроль достижения цели, выполнения планов, подведение итогов по результатам.

Также в случае, если лицо или группа лиц, которые практикуют управление временем, планируют и далее осуществлять проекты, то целесообразно вести хронометраж и фиксировать результаты анализа хронометража в виде «карточек проекта» (запись по параметрам различного характера показателей расходов времени на отдельные задачи) для их дальнейшего применения в процессе любых проектов или программ.

Современный тайм-менеджмент – не просто набор приемов из области «как укладываться в сроки» или «как правильно проводить совещания». Это система управления собой и своей деятельностью.

Тайм-менеджмент как система состоит из четырех элементов. Рассмотрим каждый из них (рис. 3).

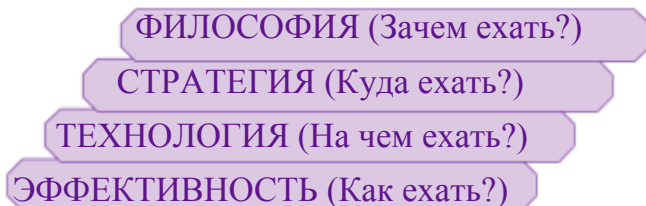


Рис. 3. Система тайм-менеджмента

Первый элемент (нижняя ступенька лестницы) – *эффективность* (она же включает в себя успех). Если рассматривать жизнь как некое путешествие, то на данной стадии определяется, как лучше ехать, чтобы добраться до цели вовремя и как можно меньше.

Второй элемент – *технология*, позволяющая находить наиболее успешные решения. Этот элемент системы тайм-менеджмента требует рассмотрения целого ряда иных, весьма сложных дисциплин. Например, бизнес-ТРИЗ (теория решения изобретательских задач) и управленческая борьба. Данные технологии тесно связаны со стратегией, они дают комплекс инструментов принятия стратегических решений, в том числе в области личной стратегии. К технологиям повышения личной эффективности относятся и другие разнообразные инструменты – от десятипальцевой слепой печати и быстрого чтения до многочисленных техник нейролингвистического программирования (НЛП).

Как быстро настроиться на работу, а не «раскачиваться» целый час?

Как найти нужные аргументы, чтобы быстро убедить собеседника?

Как найти творческое, нестандартное решение проблемы в короткие сроки?

Подробно ознакомиться с перечисленными технологиями (а они действительно очень полезны и востребованы, особенно в управленческой среде) можно, прочитав посвященные этим темам книги. Названия некоторых из них приведены в списке рекомендуемой литературы.

Третий элемент системы управления временем – *стратегия*. Если технологию можно сравнить с ответом на вопрос «на чем ехать?» (качественный скачок по сравнению с тем, «как ехать?»), то стратегия – это ответ на вопрос «куда ехать?».

Каковы мои стратегические и тактические цели? Продуман ли алгоритм их достижения? Организована ли моя повседневная деятельность в соответствии с моими целями?

Очевидно, что нет никакого смысла очень эффективно двигаться в неправильном направлении. И логично, что при обсуждении организации времени возникают вопросы стратегии.

И, наконец, **четвертым элементом** системы является тема, к которой рано или поздно приходит человек, занявшийся своим временем всерьез. Это тема *философии*. В контексте тайм-менеджмента слово «философия» означает очень простую вещь – ответ на вопрос «зачем?».

Итак, вопросы организации времени и личной эффективности не только самым тесным образом связаны с определением наших жизненных целей, но и находятся в прямой зависимости от того, насколько точно и правильно нам удалось их сформулировать.

Методики планирования времени и принятия решений

Тайм-менеджмент – это искусство распоряжаться собственным рабочим временем. Очень трудно построить свою работу так, чтобы получить в результате максимальную пользу. Тайм-менеджмент – это не просто составление списка неотложных дел, это и умение распределить время и нагрузку. Известно, что на составление плана тратится около 8 минут, и при этом экономится час времени.

При планировании нужно учесть следующее:

- план нужно составлять на бумаге или в виде электронного документа (а не в голове) и периодически с ним сверяться;
- оптимальный отдых – 10 минут после каждого часа работы;
- полезно и удобно использовать ежедневник.

Успешный тайм-менеджмент означает применение на практике неких методов планирования времени. Существует несколько методик планирования времени и принятия решений. Рассмотрим некоторые из них.

Метод «Альпы» включает в себя пять стадий:

1. Составление заданий дня
2. Оценка длительности акций
3. Резервирование времени «про запас»
4. Принятие решений по приоритетным делам, сокращениям и перепоручению (делегирование)

Последующий контроль – перенос невыполненных дел.

При планировании рабочего дня полезно учитывать принцип дисбаланса, предложенный итальянским экономистом Вильфредо Парето. Применение **принципа Парето** (соотношение 80:20) состоит в том, что если все рабочие функции рассматривать с точки зрения их эффективности, то окажется, что 80 % конечных результатов достигается за 20 % затраченного времени, тогда как остальные 20 % итога «поглощают» 80 % рабочего времени.

Таким образом, меньшая часть времени, усилий или ресурсов отвечает за большую часть результатов. К примеру, люди тратят лишь 20 % времени на получение 80 % результатов работы. Получается, что целых 80 % своего времени работники тратят совершенно неэффективно.

В качестве ресурсов могут выступать деньги, сотрудники, материалы или время, при этом соотношение сохраняется.

Практическая польза принципа Парето заключается в том, что его применение означает концентрацию всегда ограниченных средств ресурсов компании на определенном сегменте работы вместо их привычного «распыления» по множеству направлений. Он помогает определить именно тот участок, где можно рассчитывать на максимальный результат от своих усилий.

Установление приоритетов с помощью **анализа АБВ** включает в себя три закономерности:

1. Важнейшие задачи (категория А) составляют примерно 15 % количества всех задач и дел, которыми занят руководитель. Собственная значимость этих задач (в смысле вклада в достижение цели) составляет, однако, примерно 65 %. Дела «А» – это наиболее важные дела, которые можно выполнить только самостоятельно. Обычно они являются наиболее трудоемкими.

2. На важные задачи (категория Б) приходится в среднем 20 % общего числа и также 20 % значимости задач.

3. Менее важные и несущественные задачи (категория В) составляют, напротив, 65% общего числа задач, но имеют незначительную долю – около 15 % в общей «стоимости» всех дел, которые нужно выполнить.

Нужно учесть, что установление приоритетов – важное правило эффективной технической работы. Нужно уяснить, что не все можно сделать и не все нужно сделать. Всегда надо начинать с самых важных дел.

Анализ по принципу Д. Эйзенхауэра

Вместо того чтобы использовать время для действительно важных вещей, мы зачастую тратим свою энергию на срочные, но менее значимые дела.

Предложенное Д. Эйзенхауэром правило – простое вспомогательное средство, особенно для тех случаев, когда надо быстро принять решение относительно того, какой задаче отдать предпочтение. Согласно этому правилу приоритеты устанавливаются по таким критериям, как срочность и важность дела.

В зависимости от степени срочности и важности задачи различаются четыре возможности их оценки и (в итоге) выполнения:

1. Срочные / важные дела. За них нужно приниматься немедленно и самому их выполнять.

2. Срочные / менее важные дела. Здесь существует опасность попасть под «тиранию» спешности и в результате целиком отдаться решению конкретной задачи, потому что она срочная. Если же она, однако, является не столь важной, то она должна быть в любом случае делегирована, поскольку для ее выполнения не требуется каких-либо особых качеств.

3. Менее срочные / важные задачи. Их не надо выполнять срочно. Но нужно проконтролировать, чтобы они не перешли в разряд срочных дел.

5. Менее срочные / менее важные задачи.

«Кайрос» – основа контекстного планирования

Начав работу по составлению плана, мы сразу сталкиваемся с тем, что большинство задач очень трудно привязать к какому-то конкретному времени. Например: «Если буду в магазине, нужно не забыть оплатить мобильный», или «Встречу преподавателя – узнаю о времени консультации по диплому», или «Буду на кафедре – уточню время и место проведения научной конференции».

Под каким часом записать эти задачи в ежедневник, на какое время установить «напоминалку» в мобильном телефоне или Outlook? Как вспомнить о нужных делах в нужное время? Как определить наиболее благоприятное время для решения задачи, к определенному дню и часу не привязанной? Остается одно – надеяться на свою память, а этого делать не стоит: мозг наверняка будет тревожно и изматывающе напоминать о задаче весь день, кроме того единственного момента, когда вы будете проходить мимо деканата. И потом еще долго память будет изнурять вас чувством вины за упущенный шанс. Не поможет и стикер, приклеенный на монитор, он не только затеряется среди аналогичных стикеров, призванных напомнить о важном неотложном, но еще и похоронит под собой запись о реферате, который преподаватель ждет от вас «к позавчера».

Разобраться с этой проблемой можно, обратившись к древним грекам, которые использовали два совершенно разных понятия для обозначения времени.

Первое – «хронос», привычное нам линейное, измеримое, механическое время. Именно для упорядочения этого времени приспособлены обычные ежедневники и органайзеры, содержащие, как правило, жесткие задачи. *Жесткие задачи* – задачи, привязанные к определенному времени.

Второе обозначение времени – «кайрос», удобный момент; время, подходящее для осуществления конкретного замысла. Именно с понятием «кайрос» связано большинство дел и задач, которые называются гибкими. *Гибкие задачи* – задачи, не привязанные жестко к определенному времени, а зависящие от контекста (условий, обстоятельств).

«Кайросы», или удобные моменты, создают то, что условно можно назвать неоднородностью времени. И речь идет не о конкретном времени (день, час, минуты), а об определенных обстоятельствах, благоприятных для совершения того или иного дела. Эти обстоятельства мы будем называть контекстами.

Контекст – это совокупность условий, обстоятельств, наиболее подходящих для совершения определенного дела, решения конкретной задачи.

Каждому контексту соответствуют дела, которые наиболее уместно совершать именно в этот момент, в этих обстоятельствах. Все контексты условно можно разделить на четыре группы:

1. *Место*. Решение задачи связано с определенным местом. Примеры: «если буду в банке», «когда буду в институте», «не забыть купить в магазине», «когда окажусь в офисе, дома». *Человек, группа людей*. Решение задачи связано с человеком, группой людей. Примеры: «если увижу преподавателя», «когда зайдет приятель».

2. *Внешние обстоятельства*. Принять решение можно, учитывая не зависящие от вас обстоятельства. Примеры: «если примут закон», «когда изменятся правила», «если будет хорошая погода», «если у шефа будет хорошее расположение духа».

3. *Внутренние обстоятельства*. Решение задачи, проблемы зависит от вашего состояния. Примеры: «если будет прилив творческого вдохновения», «когда я чувствую себя больным/здоровым», «если будет настроение», «когда почувствую в себе силы».

Работая над собственным планом, важно выделить наиболее актуальные именно для вас контексты и научиться эффективно пользоваться теми возможностями, которые они открывают.

Контекстное планирование – планирование, учитывающее не только временные рамки, но и определенные условия и обстоятельства, благоприятные для решения конкретной задачи.

Наладить систему контекстного планирования достаточно просто. Для этого следует придерживаться следующей техники контекстного планирования, состоящей из трех основных шагов:

Шаг 1. Выделить типовые личные контексты, наиболее актуальные для вашей повседневной жизни или рабочей деятельности (как правило, достаточно 5 – 7).

Шаг 2. Составить список задач под каждый контекст.

Шаг 3. При приближении контекста – просмотреть список соответствующих этому контексту задач.

Регулярное ведение контекстного планирования способствует выработке внутреннего чувства приближения нужного контекста и обеспечивает просмотр нужного раздела в подходящий момент, быстро входит в привычку.

Инструменты контекстного планирования

К основным инструментам, с помощью которых можно создать систему контекстного планирования, относятся:

- ежедневник;
- стикеры, закладки для гибких задач;
- доска для контекстного планирования;
- MS Outlook.

4. Оптимизация расходов времени

Самоменеджмент – это настоящее искусство, и управлению собой нельзя научиться в один миг. Но можно начинать с малого – с правильной организации своего рабочего времени. Предлагаем несколько советов по управлению собой, своей деятельностью и временем:

1. Планируйте свой рабочий день заранее, расставляя приоритеты (важные и срочные дела; важные, но не срочные; срочные, но не важные; не важные и не срочные).
2. Сократите до минимума непродуктивное общение, которое отвлекает вас от дел.
3. Отведите время для работы с корреспонденцией.
4. Заведите органайзер (бумажный или электронный) для более эффективного планирования.

5. Не бойтесь братья за новые дела.
6. Следите за своим здоровьем – физическим и психическим.

Самоменеджмент позволяет добиться следующих преимуществ:

- 1) выполнения работы с меньшими затратами времени и усилий;
- 2) лучшей организации труда и более высоких результатов;
- 3) меньшей спешки и стресса;
- 4) большей удовлетворенности от выполненной работы;
- 5) большей мотивации труда руководителя и работников;
- 6) меньшей загруженности работой;
- 7) роста квалификации руководителя и персонала;
- 8) достижения профессиональных и личных целей кратчайшим путем.

Начинать самоменеджмент необходимо с анализа практикуемого стиля работы, с инвентаризации своего времени. Она проводится за несколько рабочих дней (обычно за неделю) с целью определения причин возникающих дефицитов времени.

На первом этапе составляется инвентарная опись всех видов деятельности, в которых участвует руководитель:

- 1) анализ видов деятельности и расхода времени;
- 2) листок «дневных помех», перерывов в работе.

Второй этап – анализ инвентарной описи времени с позиций сильных и слабых сторон руководителя. Для этого необходимо проанализировать выполненную в течение недели работу по следующим критериям:

А – была ли работа необходима? (да; нет. Ответ «нет» занести также в графы «Б» и «В»).

Б – были ли оправданы затраты времени? (да; нет). В – был ли сознательно определен временной интервал для выполнения работы? (да; нет).

Дальше необходимо подсчитать:

- 1) общую продолжительность работы соответствующего дня (ОПД);
- 2) продолжительность работ, по которым руководитель дал ответ «нет» (ПА, ПБ, ПВ);
- 3) соотношения:
 - а) $ПА / ОПД \times 100 \%$;
 - б) $ПБ / ОПД \times 100 \%$;
 - в) $ПВ / ОПД \times 100 \%$.

Если окажется, что более чем на 10 % деятельность руководителя была необязательной, то это значит, что у руководителя имеются проблемы с делегированием дел и с установлением приоритетов.

Если более чем в 10 % случаев расход времени был слишком велик, то руководитель должен проанализировать причины этого перерасхода (может быть, слабая самодисциплина, нерациональные технические приемы и т. д.)

Если более чем в 10 % случаев момент исполнения работы был определен спонтанно, то у руководителя – проблемы с планированием рабочего времени (составление планов дня, подготовка к работе и т. д.).

Третий этап – обработка данных таблицы «Листок дневных помех» с целью выявления их причин.

Стадии профессионального становления

Стадии профессионального становления – это определенные периоды становления, характеризующиеся спадами и подъемами, конфликтами и кризисами в зависимости от взаимодействия факторов индивидуального, личностного и профессионального развития.

В психологической и акмеологической литературе можно найти различные подходы к выделению стадий профессионального становления.

За рубежом широкое признание получила периодизация Д. Сьюпера. Он следующим образом охарактеризовал стадии профессиональной жизни.

1. **Стадия роста** (до 14 лет) представляет собой выбор молодым человеком своей будущей профессии на основании:

- фантазии (4–10 лет);
- осознания собственных интересов (11–12 лет);
- способностей (13–14 лет).

2. **Стадия разведки** (от 15 до 24 лет). Включает в себя:

- временное занятие определенной профессией (15–17 лет);
- переходный период (18–21 год);

– апробирование избранной профессии в процессе реальной трудовой деятельности (22–24 года).

3. **Пробная стадия** (25–30 лет).

4. **Стадия стабилизации** (30–44 года).

5. **Стадия сохранения** (45–64 года).

6. **Стадия ухода** (после 65 лет).

Однако надо учитывать, что данная периодизация соответствует западному образу жизни и системе обучения и к нашим реалиям вряд ли применима в полном объеме.

Т.В. Кудрявцев в качестве критериев выделения стадий избрал отношение личности к профессии и уровень выполнения деятельности. Он **выделил 4 стадии**:

1) возникновение и формирование профессиональных намерений;

2) профессиональное обучение и подготовка к профессиональной деятельности;

3) вхождение в профессию, активное ее освоение и нахождение себя в производственном коллективе;

4) полная реализация личности в профессиональном труде.

Т.Л. Ядрышникова выделяет эти этапы следующим образом.

1. Психологически обоснованный выбор профессии.

2. Профессиональное самоопределение (Я–включенность).

3. Высокие показатели деятельности.

4. Мастерство – наивысший уровень овладения операциональной стороной деятельности, ее творческое выполнение и сформированность индивидуального стиля.

В работах **Е.А. Климова** можно найти две периодизации, которые хронологически являются ранней и поздней. Ранняя состоит из трех стадий:

1) стадия оптации (12–17 лет) – подготовка к сознательному выбору профессионального пути;

2) стадия профессиональной подготовки (15–23 года) – овладение знаниями, умениями и навыками будущей профессиональной деятельности;

3) стадия развития профессионала (до пенсионного возраста) – вхождение в систему межличностных отношений в профессиональных общностях и дальнейшее развитие субъекта деятельности.

Поздняя состоит уже из 6 стадий:

– оптация – выбор профессии в учебно-профессиональном заведении;

– адаптация – вхождение в профессию и привыкание к ней;

– фаза интернала – приобретение профессионального опыта;

– мастерство – квалифицированное выполнение деятельности;

– фаза авторитета – достижение высокой квалификации;

– наставничество – передача опыта.

А.К. Маркова в качестве критерия выделения этапов становления профессионала взяла уровни профессионализма личности. Она выделяет следующие уровни.

1. Допрофессионализм – работник-новичок осваивает профессию, не достигая высоких и творческих результатов. Но некоторые люди могут удержаться здесь на длительное время.

2. Профессионализм – человек последовательно овладевает качествами профессионала. Здесь можно выделить несколько периодов:

а) работа по образцу;

б) самостоятельная работа;

в) достижение высоких результатов, самоутверждение в профессии.

Это самый длительный этап профессионального становления.

3. Суперпрофессионализм – акме (вершина) в профессиональной деятельности, высокие достижения и творческие успехи, творческое обогащение профессии своим личным вкладом. Иногда на этом этапе происходит овладение другими близкими профессиями, что делает человека профессионалом-универсалом.

4. Непрофессионализм (псевдопрофессионализм) – человек осуществляет внешне достаточно активную трудовую деятельность, но при этом наблюдаются какие-либо деформации в становлении его как профессионала: деятельность неэффективна; выполняется непрофессионально; проявляются элементы компульсивности деятельности и т.д.

5. Послепрофессионализм – возникает с выходом человека на пенсию. Варианты его проявления могут быть разные: человек может стать «профессионалом в прошлом», а может – экспертом, наставником, продолжая развиваться таким образом лично.

И, наконец, **классификация Э.Ф. Зеера**, который в качестве основания деления профессионального развития человека взял социальную ситуацию, которая определяет отношение личности к профессии и профессиональным общностям. Тогда можно выделить следующие стадии.

1. Зарождение профессионально ориентированных интересов и склонностей у детей под влиянием взрослых (0–12 лет).

2. Оптация – формирование профессиональных намерений, которое завершается выбором профессии (старшие классы).

3. Профессиональная подготовка.

4. Профессиональная адаптация.

5. Первичная профессионализация и становление специалиста – выработка профессиональных технологий, стабилизация отношения к профессии.

6. Вторичная профессионализация – повышение квалификации, стабилизация профессиональной активности, выработка собственной профессиональной позиции.

7. Профессиональное мастерство – высокая творческая и социальная активность личности, продуктивный уровень выполнения деятельности.

Вероятно, этот процесс не всегда протекает плавно, а может сопровождаться кризисами профессионального становления.

Рассмотренные классификации достаточно разнообразны, поскольку авторы далеко не единодушны даже в рассмотрении самого понятия профессионального становления. Например, А.К. Маркова полагает, что оно начинается с приходом человека на работу, в то время как большинство авторов датируют начало этого процесса выбором профессии, есть и указания на более ранние периоды, когда у ребенка только появляется интерес к профессии. Мы также считаем, что начинается этот процесс с выбора юношей или девушкой своей будущей профессии и длится всю жизнь, если человек работает. Тогда наиболее важными стадиями для становления профессионала являются стадии профессионального обучения и адаптации к профессии, поскольку от того, насколько эффективно прошли эти стадии, насколько глубоко человек разобрался в содержании своей профессии, освоил ее операциональную сторону, осознал свои возможности и перспективы для саморазвития, настолько высока будет его мотивация стать настоящим профессионалом. И здесь мы согласны с Н.С. Пряжниковым, что важнейшим критерием осознания и продуктивности профессионального становления является способность находить личностный смысл в профессиональном труде, самостоятельно проектировать свою профессиональную жизнь. И данные качества в максимальной степени формируются за годы обучения в вузе.

Имидж и карьера делового человека как факторы успеха

Чтобы развитие карьеры проходило удачно, недостаточно быть квалифицированным специалистом. Нужно находить общий язык с окружающими, уметь преподнести себя и создать свой неповторимый имидж. Правильно выстроенный имидж помогает деловым людям добиваться желаемого на переговорах, продвинуться по службе или найти новых партнеров в бизнесе.

Что такое имидж делового человека?

Под этим понятием подразумевают созданный искусственным путем образ личности, с помощью которого человек показывает себя окружающим и привлекает к себе внимание. Такая самопрезентация выгодно подчеркивает деловые и личные качества, маскирует отрицательные свойства характера и способствует достижению поставленных целей. Правильно сформированный имидж – залог успеха современного делового человека. О его важности для политиков, государственных лиц и чиновников писал в труде «Государь» Николо Макиавелли. Созданием имиджа приходится заниматься не только государственным деятелям, но и большинству людей, которые вращаются в деловых кругах

Для чего нужен имидж делового человека? По мнению автора учебного пособия «Основы делового имиджа» Т. Гаришиной, формирование удачного делового имиджа позволяет повысить самооценку, почувствовать себя более уверенным и значимым; быстро войти в желаемый круг общения и заработать авторитет в деловых и политических кругах; создать у окружающих впечатление организованного, целеустремленного и работоспособного человека, обладающего аналитическими способностями и умеющего творчески подойти к решению рабочих задач; привлечь внимание потенциальных партнеров, инвесторов и установить с ними доброжелательные отношения; повысить

шансы на получение новой должности и продвижение по службе; без проблем общаться с людьми разного социального и профессионального статуса независимо от их пола, возраста и других особенностей. На успех в бизнесе и деловом мире оказывают влияние гендерные, этнические, возрастные и другие социальные стереотипы восприятия. Чтобы добиться желаемого и получить поддержку коллег и партнеров, необходимо учитывать этот аспект при формировании имиджа делового человека.

Самопрезентация – важная составляющая хорошей карьеры. Чтобы добиться успеха, необходимо грамотно подать свои достоинства – тогда имидж будет работать на вас.

Беспокоиться о своей репутации нужно на постоянной основе, ежедневно прикладывая усилия для достижения определенного статуса. Имидж – это первое, что замечают окружающие, от него в немалой степени зависит ваша успешность.

Развитие карьеры и репутация. В чем их психология?

Стремительная карьера – результат усилий, которые прикладывает человек. Успешные предприниматели уверены, что репутация крайне важна. Она приобретается трудом сотрудника и подразумевает достойные назначения и интересные проекты. Профессионалы говорят, что сначала человек работает на репутацию, а потом – она на него.

Особенно важен статус для людей, которые имеют дело с нематериальными активами и предоставляют консультативные услуги. От этого зависит их хорошая карьера и успех. Репутация позволяет определить профессионализм человека, оценить масштаб проектов, с которыми он работает.

От первого впечатления может зависеть дальнейшая карьера. Поэтому важно работать над своим имиджем – это своего рода ваш бренд, актив личности. Хорошая репутация мотивирует работодателя или клиента повышать финансовое вознаграждение сотрудника и заключать с ним новые договора.

Хорошая карьера и имидж зависят от разных факторов: внешнего вида, умения подать себя, способности вступать в контакт с людьми и находить общий язык с работодателем, речи, манеры и привычек.

С чего начинается имидж?

Эффективный инструмент для создания имиджа и развития карьеры – ответственный и честный подход к своим обязанностям. Но не стоит забывать о внешнем виде. Люди оценивают человека по манере держаться, говорить, по скорости речи и жестам – такова их психология. Внешний вид на 70–80% определяет, какое впечатление вы произведете на окружающих.

Богатая речь – важная часть имиджа. Учитесь владеть голосом, менять интонацию и правильно расставлять акценты. Четко выговаривайте звуки и работайте над дикцией. Это поможет вам выразить свою мысль и донести ее до собеседника.

Ухоженность, аккуратность, опрятность, доброжелательная улыбка – это визитная карточка успешного человека. Одежда – еще одна важная составляющая имиджа. Хорошая карьера и репутация делового человека подразумевают строгий стиль: прямые линии, сдержанный крой, отсутствие пестрых цветов в одежде. Откажитесь от рюшей, перламутра, открытой обуви, авангарда, цветов и ярких заклепок.

Правильно подобранный аромат подчеркнет созданный образ. Запах должен быть слегка уловимым, не резким и не дурманящим.

Аксессуары – это те важные мелочи, которые работают на вас. Отдайте предпочтение элегантности и сдержанности, изысканности. Не экономьте на часах, запонках, ремнях, сумках и других деталях вашего гардероба.

Свободное владение гаджетами продемонстрирует, что вы уверенно себя чувствуете в мире современной техники и используете все возможности для развития карьеры.

Каждый день оттачивайте свое мастерство коммуникации. Во время общения следите за жестами, мимикой, тембром голоса – они являются показателями вашего воспитания, характера, темперамента. Эти качества помогают строить карьеру и устанавливать контакт с людьми.

Хорошая карьера: черты характера и личность

Психологический портрет делового человека – вторая составляющая имиджа. Карьера стремительно развивается у людей, которые обладают определенными чертами характера: целеустремленностью, эмоциональной устойчивостью, умением преодолевать трудности. Образ порядочности и гуманности, надежность вызывают уважение у окружающих. Люди тянутся к человеку, который им симпатичен.

Чтобы укрепить доверие к своим профессиональным качествам, нужно не только развивать IQ, но и учиться управлять эмоциональной сферой, тренировать навыки психологического воздействия. Развитие карьеры происходит намного быстрее, если вы понимаете внутренние побуждения людей, их психологические мотивы. Одна из основных задач имиджа – подчеркнуть лучшие личностные характеристики.

Старайтесь создавать вокруг себя живую и доброжелательную атмосферу. Учитесь управлять собой, не искажать факты и говорить правду. Демонстрируйте свои хорошие манеры – люди с удовольствием сотрудничают с порядочным и приятным в общении человеком. Если вы научитесь сочетать эти качества с деловой хваткой и умением сохранять конкурентоспособность в условиях современного бизнеса, ваша карьера будет блистательной.

Полезные лайфхаки от профессионалов

Брайан Трейси, успешный бизнесмен, уверен: не стоит ждать, что окружающие оценят вашу личность, но совсем не обратят внимания на внешность. Чтобы карьера пошла вверх, возьмите на вооружение ценные рекомендации.

Как правило, в успешной компании дресс-код начинается сверху. Понаблюдайте, что носит ваш руководитель? Возможно, стоит взять его манеру одеваться за образец для подражания.

Заведите привычку просматривать свой ежедневник и анализировать предстоящие встречи и события. Подумайте, какая одежда будет формировать правильный имидж, «посылать» нужную информацию собеседнику.

Если вам предстоит выступить перед аудиторией, важно притянуть к себе внимание. Подберите костюм, который придаст вашей фигуре выразительность. Откажитесь от аксессуаров, которые слишком бросаются в глаза – они будут отвлекать от вашей речи.

Когда приходит время представлять отчет о проделанной работе, делайте это с достоинством, как будто этот день – самый торжественный. Постарайтесь выглядеть непринужденно, но не теряйте профессионализма.

Делая акцент на развитие карьеры, создавая свой имидж, помните о том, что с его помощью можно продемонстрировать миру те качества, которыми вы гордитесь. Вам не придется хвастаться достоинствами – люди будут самостоятельно «считывать» информацию.

Карьера: этапы, виды. Планирование деловой карьеры

Под деловой карьерой понимается продвижение работника по ступенькам служебной иерархии или последовательная смена занятий как в рамках отдельной организации, так и на протяжении жизни, а также восприятие человеком этих этапов. С организационной точки зрения **карьера** рассматривается как совокупность

взаимосвязанных решений лица о выборе того или иного варианта предстоящей деятельности.

Этот выбор исходит из открывающихся перед ним возможностей преодоления расхождения между реальным и желаемым должностным положением.

Карьера может быть *динамичной*, связанной со сменой рабочих мест, и *статичной*, осуществляющейся в одном месте и в одной должности путем профессионального роста.

Она бывает *вертикальной*, предполагающей должностное продвижение по ступеням иерархической лестницы, и *горизонтальной*, происходящей в пределах одного уровня управления, однако со сменой вида занятий, а подчас и профессии. Совмещение двух этих подходов дает так называемую *ступенчатую карьеру*.

Карьера может быть *административной или профессиональной*. Многие фирмы, связанные с наукоемкой деятельностью, чтобы сохранить высококвалифицированные кадры и лучше использовать творческий потенциал, ставят в соответствие служебной лестниц – лестницу научных степеней и званий. Это предотвращает переход интеллектуальной элиты на административную работу, хотя на низших этапах взаимный переход еще возможен. Таким образом, можно говорить о профессионально–квалификационном продвижении, осуществляющемся как должностное продвижение и рост квалификации работников одновременно.

Выделяется еще одна разновидность карьеры – *центростремительная*, суть которой состоит не столько в перемещениях как таковых, сколько в их реальном результате, заключающемся в приближении к «ядру» организации. Речь идет о том, что человек, даже не занимая каких-то высоких должностей, может оказаться близким руководству, допущенным в узкий круг общения, включенным в элиту.

Следовательно, успех в карьере можно рассматривать и с точки зрения продвижения внутри организации от одной должности к другой, более высокой, и с точки зрения степени овладения определенной профессией, составляющими ее навыками и знаниями, и с точки зрения получения особого признания руководства.

Факторами успешной карьеры могут быть случай, предоставляющий человеку шанс; реалистический подход к выбору направления; возможности, создаваемые социально-экономическим статусом семьи (образование, связи); хорошее знание своих сильных и слабых сторон; четкое планирование.

Этапы карьеры и ее планирование

В деловой карьере условно можно выделить несколько этапов.

Подготовительный (18–22 года) связан с получением высшего или среднего профессионального образования. Карьеры в собственном смысле слова здесь еще нет, так как она начинается с момента зачисления выпускника в штат организации, где закладываются основы будущего специалиста и руководителя.

На адаптационном этапе (23–30 лет) происходит вхождение молодого специалиста в мир работы, овладение новой профессией, поиск своего места в коллективе. Середина этого этапа может совпасть с началом карьеры руководителя, для которой прежняя должность узкого специалиста создала все необходимые предпосылки.

В рамках **стабилизационного этапа** карьеры (30–40 лет) происходит окончательное разделение сотрудников на перспективных и неперспективных в отношении руководства. Одни, достигнув своего пика, навсегда остаются на должностях младших руководителей или специалистов, а для других открываются безграничные возможности продвижения по служебной лестнице. Но к концу этого периода все становятся профессионалами, до тонкостей познавшими свою работу.

Отсутствие перспектив продвижения, дополняемое психологическими проблемами, связанными с естественной перестройкой организма, приводит большинство людей к

«кризису середины жизни», когда они начинают подводить итоги сделанного и, понимая, что в ряде случаев дальнейшее продвижение в должности невозможно, искать пути приспособления к новой ситуации и решать, как жить дальше. Принятие такого решения означает переход к **этапу консолидации карьеры**, приходящемуся на возрастной интервал 40–50 лет.

В возрасте 50–60 лет в деловой карьере наступает **этап зрелости**, на котором люди могут сосредоточиться на передаче своих знаний, опыта, мастерства молодежи. Для руководителей старших возрастов здесь необходимо своевременно подбирать должности с учетом их реальных сил, опыта и знаний.

Наконец, завершающим этапом карьеры, наступающим после 60 лет, является **подготовка к уходу на пенсию**. Вопрос об этом сугубо индивидуален. Для одних его желательно осуществлять как можно раньше – с момента возникновения у них соответствующего юридического права; для других, полных физических и духовных сил, – как можно позже.

Планирование деловой карьеры – определение путей, ведущих к достижению ее цели.

Процесс планирования индивидуальной карьеры начинается с выявления сотрудниками своих потребностей и интересов (желаемой должности, уровня доходов и т.п.) и потенциальных возможностей, на основе чего с учетом перспектив организации и объективных личных данных формулируются основные цели карьеры. Затем самостоятельно или с помощью руководителя и при консультации специалиста по работе с персоналом определяются варианты продвижения по службе как в собственной фирме, так и за ее пределами, и необходимые для этого меры.

Основой планирования карьеры часто становится так называемая **карьерограмма**. Этот документ, составляемый на 5–10 лет, содержит, с одной стороны, обязательства администрации по горизонтальному и вертикальному перемещению работника, а с другой – обязательства последнего повышать уровень образования, квалификации, профессионального мастерства.

Средством реализации плана карьеры являются успешная работа в занимаемой должности; профессиональное и индивидуальное развитие; обучение; эффективное сотрудничество с руководителем; создание положения и имиджа в организации. Все это позволяет успешно пройти через ряд последовательных должностей и добиться желаемого, осуществив тем самым **развитие карьеры**.

Существует классификация карьер по различным категориям, приведем некоторые примеры: по временным характеристикам карьера может быть ранняя и поздняя, короткая и длинная.

По скорости продвижения – стремительная и постепенная.

По охвату видов деятельности – генерализованная и концентрированная.

По преимущественной направленности – ориентированная на достижения в узком смысле и на развитие личности.

По характеру динамики результатов – прогрессирующая и зигзагообразная.

По способам достижения целей – авантюрная и честная.

По «цене» (энергетическим затратам) – с оптимальными затратами, с неоправданно высокими затратами, с низкими затратами.

По выраженности социального признания – успешная и неуспешная.

По количеству ситуативных кризисов – конфликтная и относительно спокойная.

По характеристикам содержательных схем описания – аналитическая, синтетическая структурная модели.

Карьеры могут делиться и по критерию гендерных особенностей (Д. Сьюпер).

Мужские модели карьеры:

- 1) стабильная – сразу после обучения – стабилизация в профессии, минуя пробный период;
- 2) конвенциональная (обычная) – прогресс от обучения через пробный период до стабильной занятости;
- 3) нестабильная – чередование проб и периодов стабильной занятости;
- 4) модель множественных проб – частая смена профессий без стабилизации.

Модели женской карьеры:

- 1) стабильная карьера домохозяйки;
- 2) конвенциональная (обычная) – замужество после краткого периода работы вне дома, далее – карьера домохозяйки;
- 3) стабильная профессиональная карьера – работа как дело жизни, выраженные профессиональные стремления и интересы;
- 4) модель двойного пути – работа вне дома плюс ведение домашнего хозяйства;
- 5) прерванная – работа до замужества, затем перерыв на рождение и воспитание детей, затем возвращение к профессиональному труду;
- 6) нестабильная – чередование множества периодов работы и ведения домашнего хозяйства;
- 7) модель множественных проб – смена профессий без стабилизации в одной.

Все вышесказанное позволяет сделать вывод о том, что определение карьеры – это индивидуальный путь человека в определенных видах профессиональной деятельности, потенциально связанный с прохождением последовательности должностей, с образом жизни, реализующий призвание человека, предполагающий обогащение опытом и развитие субъекта и ведущий к достижениям и социальному признанию.

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определение «самоменеджмента».
2. Назовите этапы процесса управления временем.
3. Назовите основные методики планирования времени и принятия решений.
4. Определите пять стадий метода «Альпы».
5. Что такое «дневник времени»?
6. В чем смысл применения принципа Парето.
7. Как анализировать время по принципу Эйзенхауэра.
8. Расскажите о «кайросе» как основе контекстного планирования
9. Назовите инструменты контекстного планирования.
10. Что означает «профессионального становления»? Назовите стадии профессионального становления.
11. Что такое имидж делового человека?
12. Для чего нужен имидж делового человека?
13. Что такое самопрезентация?
14. Развитие карьеры и репутация. В чем ее психология?
15. Дайте определение понятию «карьера».
16. Назовите этапы карьеры и ее виды.

ТЕМА 12. КОНФЛИКТ КАК ФОРМА СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Социально-психологическое содержание понятия «конфликт»

Конфликт – отсутствие между двумя или более сторонами согласия, каждая сторона делает все, чтобы была принята именно ее точка зрения и препятствует другой стороне делать то же самое.

Чаще всего конфликт ассоциируется с угрозами, спорами, войной и т.п., откуда мнение, что конфликт – явление всегда нежелательное, что его необходимо избегать и немедленно разрешать, как только он возникнет.

Но во многих ситуациях конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, дает дополнительную информацию, помогает выявить большее число альтернатив или проблем и т.д. Это делает процесс принятия решений группой более эффективным, а также дает людям возможность выразить свои мысли и тем самым удовлетворить личные потребности в уважении и власти.

Таким образом, конфликт может быть функциональным и вести к повышению эффективности организации. Или он может быть дисфункциональным и приводит к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества и эффективности организации. Роль конфликта, в основном, зависит от того, насколько эффективно им управляют.

Причины конфликтов в организации

Распределение ресурсов. Ресурсы всегда ограничены. Руководство решает, как их распределить наиболее эффективным образом. Но люди всегда хотят получать не меньше, а больше. Таким образом, необходимость делить ресурсы почти неизбежно ведет к различным видам конфликта.

Взаимозависимость обязанностей. Поскольку все организации являются системами, состоящими из взаимозависящих элементов, при неадекватной работе одного подразделения или человека взаимозависимость задач может стать причиной конфликта.

Расхождение в целях. Возможность конфликта увеличивается по мере того, как организации разбиваются на подразделения. Это происходит потому, что специализированные подразделения сами формулируют свои цели и могут уделять большее внимание их достижению, чем целей всей организации.

Различия в ценностях. Представление о ситуации зависит от стремления к определенной цели. Люди могут рассматривать только те аспекты ситуации, которые благоприятны для их группы и личных потребностей.

Различия в ценностях – весьма распространенная причина конфликта. Например, подчиненный может считать, что всегда имеет право на выражение своего мнения, в то время как руководитель может полагать, что подчиненный имеет право выражать свое мнение только тогда, когда его спрашивают и беспрекословно делать то, что ему говорят.

Различия в жизненном опыте и манерах поведения. Исследования показали, что различия в жизненном опыте, ценностях, образовании, стаже, возрасте и социальных характеристиках уменьшают степень взаимопонимания и сотрудничества между представителями различных подразделений.

Плохие коммуникации. Если руководство не может довести до сведения подчиненных, что новая схема оплаты труда, увязанная с производительностью, призвана не «выжимать соки из рабочих», а увеличить прибыль компании и ее положение среди конкурентов, то подчиненные могут замедлить темп работы. Другие распространенные проблемы передачи информации – неоднозначные критерии качества, неспособность точно определить должностные обязанности и функции всех сотрудников и подразделений, а также предъявление взаимоисключающих требований к работе. Эти проблемы могут возникнуть или усугубиться из-за неспособности руководителя

разработать и довести до сведения подчиненных точное описание должностных обязанностей.

Классификация конфликтов

Выделяют четыре основных вида конфликтов в организации:

1. **Внутриличностный конфликт**, или конфликт уровней психики. Одна из самых распространенных его форм – ролевой конфликт, когда к человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы.

Внутриличностный конфликт может также возникнуть в результате того, что производственные требования не согласуются с личными потребностями или ценностями.

Внутриличностный конфликт может также являться ответом на рабочую перегрузку или недогрузку. Исследования показывают, что такой внутриличностный конфликт связан с низкой степенью удовлетворенности работой, малой уверенностью в себе и организации, а также со стрессом.

2. **Межличностный конфликт**. Этот тип конфликта, возможно, самый распространенный. Чаще всего это борьба руководителей за ограниченные ресурсы, капитал или рабочую силу, время использования оборудования или одобрение проекта. Межличностный конфликт может также проявляться и как столкновение личностей. Как правило, взгляды и цели таких людей различаются в корне.

3. **Конфликт между человеком и группой**. Производственные группы устанавливают нормы поведения и выработки. Каждый должен их соблюдать, чтобы быть принятым неформальной группой и, тем самым, удовлетворить свои социальные потребности. Однако если ожидания группы находятся в противоречии с ожиданиями отдельной личности, может возникнуть конфликт.

Аналогичный конфликт может возникнуть на почве должностных обязанностей руководителя: между необходимостью обеспечивать соответствующую производительность и соблюдать правила и процедуры организации.

4. **Межгрупповой конфликт**. Организации состоят из множества групп, как формальных, так и неформальных. Даже в самых лучших организациях между такими группами могут возникать конфликты.

Частым примером межгруппового конфликта служат разногласия между линейным и штабным персоналом. Линейные руководители могут отвергать рекомендации штабных специалистов и выражать недовольство по поводу своей зависимости от них во всем, что связано с информацией. В экстремальных ситуациях линейные руководители могут намеренно выбрать такой способ выполнения предложения специалистов, что вся затея закончится провалом. Часто из-за различия целей начинают конфликтовать друг с другом функциональные группы внутри организации.

Внешняя среда организации включает в себя факторы и социальные условия окружающей среды.

Факторы внутренней и внешней среды организации могут становиться причиной конфликтов.

Групповые и организационные конфликты

Конфликты в организации – это конфликты, возникающие между субъектами социального взаимодействия внутри организации.

При анализе таких конфликтов важно учитывать не только внутреннюю среду организации, интересы и ценности субъектов социального взаимодействия, но и ее внешнюю среду.

Типы конфликтов и их причины

Основания типологии	Типы конфликтов	Причины
Субъекты конфликта	<i>Межличностные конфликты:</i> -по вертикали (руководитель-подчиненный) -по горизонтали (между субъектами одного уровня)	Комплекс межличностных причин
	<i>Межгрупповые конфликты:</i> -между структурными подразделениями, -между группами сотрудников одного подразделения, в том числе и между микрогруппами, -между руководством организации и персоналом, -между администрацией и профсоюзами	Распределение ресурсов, неудовлетворительные коммуникации, различия в целях, неудовлетворительные условия труда, нарушение трудового законодательства
	<i>Конфликты типа «личность-группа»:</i> -между руководителем и коллективом организации -между рядовым сотрудником и коллективом организации или структурного подразделения	см. выше
Источники конфликта	<i>Структурные конфликты</i> (конфликты между структурными подразделениями. Например, между производственными отделами и отделами маркетинга, бухгалтерией)	Противоречия в задачах, решаемых сторонами конфликта
	<i>Инновационные конфликты</i> (конфликты, связанные с развитием организации, ее структурными изменениями)	Изменение организационной структуры, ошибки в распределении функций
	<i>Позиционные конфликты</i> (конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации)	Различия в задачах и целях, групповой эгоизм, неадекватность в понимании места и роли той или иной структурной единицы организации
	<i>Ресурсные конфликты</i> (конфликты, возникающие в процессе распределения и использования ресурсов)	Ограниченные ресурсы, нарушение принципа целесообразности в распределении ресурсов
<i>Динамические конфликты</i> (конфликты, обусловленные социально-психологической динамикой организации)	Социально-психологические причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации	

Тип функциональной системы	<i>Организационно-технологические конфликты</i>	Несбалансированность рабочих мест, нарушения технологических процессов
	<i>Конфликты в социально-экономической системе организации</i>	Неудовлетворительная зарплата, задержка и невыплата зарплаты, увеличение норм выработки или снижение тарифов к оплате, несовершенная система стимулирования
	<i>Конфликты в административно-управленческой системе</i>	Невыполнение руководством своих обещаний, нарушение договорных обязательств, неполная информация о реальном состоянии дел в организации
	<i>Конфликты, связанные с функционированием неформальной организации</i>	Противоречия в отношениях, столкновение формальных и неформальных интересов, несовпадение методов решения задач
	<i>Конфликты, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений</i>	Нарушение сложившейся системы формальных и неформальных отношений в группе, нарушение групповых норм, борьба за лидерство, столкновение групповых интересов

Стратегии поведения в конфликтной ситуации

Когда человек попадает в конфликтную ситуацию, для более эффективного решения проблемы ему необходимо выбрать определенный стиль поведения.

1. Приспособление: наиболее важной задачей является восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта; предмет разногласия связан с более сложными проблемами по сравнению с теми, которые рассматриваются сейчас, а пока необходимо упрочить взаимное доверие; необходимо признать собственную неправоту; вы понимаете, что итог намного важнее для оппонента, чем для вас.

2. Компромисс (урегулирование разногласий путем взаимных уступок): у сторон одинаково убедительные аргументы; время для урегулирования сложных проблем; нужно принять срочное решение при дефиците времени; вас может устроить временное решение; компромисс позволит вам сохранить взаимоотношения с оппонентом, и вы предпочитаете получить хоть что-то, чем потерять все.

3. Сотрудничество (совместная выработка решения, удовлетворяющего интересы всех сторон): необходимо найти общее решение, если каждый подход к проблеме важен и не допускает компромиссных вариантов; у вас есть время поработать над возникшей

проблемой (это хороший подход к разрешению конфликтов на основе перспективных планов); вы и ваш оппонент хотите поставить на обсуждение некоторые идеи и потрудиться над выработкой решения.

4. Игнорирование конфликта (стремление выйти из конфликтной ситуации, не решая ее). Игнорирование: источник разногласий тривиален и несущественен по сравнению с более важными задачами; необходимо время, чтобы восстановить спокойствие и создать условия для трезвой оценки ситуации; изучение ситуации и поиск дополнительной информации о природе конфликта представляются более предпочтительными, чем немедленное принятие какого-либо решения; предмет спора не имеет отношения к делу, уводит в сторону и при этом является симптомом других более серьезных проблем; подчиненные могут сами успешно урегулировать конфликт; напряженность слишком велика, и вы ощущаете необходимость ослабления накала; вы знаете, что не можете или даже не хотите решить конфликт в свою пользу; у вас мало полномочий для решения проблемы или для решения желательным для вас способом; немедленно решить проблему опасно, поскольку открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию.

5. Соперничество, конкуренция (открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции). Соперничество: требуются быстрые и решительные меры в случае непредвиденных и опасных ситуаций; при решении глобальных проблем, связанных с эффективностью деятельности (при уверенности руководителя в своей правоте); вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и что вам нечего терять.

Широкое распространение в конфликтологии получила разработанная К. Томасом и Р. Килменом двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии. В основе этой модели лежат ориентации участников конфликта на свои интересы и интересы противоположной стороны.

Оценка интересов в конфликте – это качественная характеристика выбираемого поведения. В модели Томаса–Килмена она соотносится с количественными параметрами: низким, средним или высоким уровнем направленности на интересы.

Профилактика и разрешение конфликтов в процессе социального взаимодействия

Профилактика конфликта – это деятельность, направленная на недопущение его возникновения и разрушительного влияния на ту или иную сторону, тот или иной элемент общественной системы. Профилактика конфликта предполагает его прогнозирование. Основной целью прогнозирования является повышение эффективности и результативности принимаемых решений. В качестве основных задач, в которых конкретизируется цель прогнозирования, выступают следующие: избежать нежелательных результатов развития события; ускорить вероятное развитие конкретного явления в желательном направлении. Существует несколько классификаций прогнозирования: по основным типам – поисковое (определение возможных состояний явления в будущем) и нормативное (определение путей и сроков достижения возможных состояний явления, принимаемых в качестве цели); по периоду упреждения – оперативное (до 1 месяца), краткосрочное (от 1 месяца до 1 года), среднесрочное (от 1 года до 5 лет), долгосрочное (от 5 до 15 лет), сверхдолгосрочное (более 15 лет). Основными принципами прогнозирования являются: системность, согласованность, непрерывность, альтернативность, рентабельность. Прогнозирование осуществляется по нескольким этапам: предпрогнозная ориентация, сбор данных прогнозного фона, разработка базовой модели, построение поисковой модели, создание нормативной модели, оценка достоверности и точности прогноза, выработка рекомендаций. В практике прогнозирования используется комплекс различных методов: фактографический, статистический, метод математического моделирования и т.д.

Профилактика конфликта, его прогнозирование – лишь предпосылка его предотвращения. Различаются этапы частичного и полного предотвращения конфликтов, раннего предупреждения и упреждающего разрешения. Частичное предотвращение становится возможным при условии блокирования действия одной из причин данного конфликта и ограничения его негативного влияния на интересы противоборствующих сторон. Стратегия полного предотвращения предполагает нейтрализацию действия всего комплекса детерминирующих конфликт факторов, что и позволяет направить взаимодействие субъектов в русло их сотрудничества во имя реализации совпадающих интересов. Упреждающее разрешение конфликта, равно как и раннее его предупреждение, означает не что иное, как осуществление согласования позиций и интересов противоречивых субъектов в пространстве их социального единства, согласия по более важным вопросам общественной жизни.

Стратегия профилактики конфликта предусматривает осуществление таких принципов, как своевременность действий по предупреждению возможных коллизий, оперативность, гласность.

Разрешение конфликта – это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решения проблемы, которая привела к столкновению.

Решение конфликта предполагает активность обеих сторон по преобразованию условий, в которых они взаимодействуют, по устранению причин конфликта. Для разрешения конфликта необходимо изменение самих оппонентов (или хотя бы одного из них), позиций, которые они отстаивали в конфликте. Часто разрешение конфликта основывается на изменении отношения оппонентов к его объекту или друг к другу.

Необходимыми условиями для разрешения конфликта являются: достаточная зрелость конфликта – осознание противоборствующими сторонами противоречий, которые объективно существуют между ними, а также разногласий и противодействий, требующих оперативного вмешательства для их налаживания; потребность и заинтересованность каждого из участников конфликта в том, чтобы совместно преодолеть разногласия возникшие; отдельный или совместный поиск и использование доступных сторонам методов, правил и способов решения конфликта, который произошел между ними, т.е. устранение его причин.

На практике разрешение конфликта возможно путем силового подавления одной из сторон или путем переговоров (компромисс, сотрудничество, а иногда и уступки) [12, с.103–108].

Стратегии разрешения конфликтов. Выделяют пять основных межличностных стратегий разрешения конфликтов:

- 1) уклонение;
- 2) сглаживание;
- 3) принуждение;
- 4) компромисс;
- 5) решение проблемы.

1. Первый стиль – уклонение от разрешения возникшего противоречия, когда одна из сторон, которой предъявлено «обвинение», переводит тему общения в другое русло. При этом «обвиняемый» ссылается на недостаток времени, несвоевременность спора и «оставляет поле брани».

2. Второй вариант исхода – сглаживание, когда одна из сторон либо оправдывает себя, либо соглашается с претензией, но только на данный момент. Оправдание себя полностью не решает конфликта и даже может усугублять его, так как внутреннее, мысленное противоречие усиливается.

3. Третий тип – компромисс. Под ним понимается открытое обсуждение мнений, направленных на поиск наиболее удобного для обеих сторон решения. В этом случае партнеры выставляют аргументы в свою и в чужую пользу, не откладывают решения на потом и не принуждают в одностороннем порядке к одному возможному варианту. Преимущество этого исхода во взаимности, равенности прав и обязанностей и легализации (открытии) претензии. Компромисс при соблюдении правил поведения в конфликте действительно снимает напряженность или помогает найти оптимальное решение.

4. Четвертый вариант – принуждение – неблагоприятный и малопродуктивный исход конфликта, когда никто из участников не принимает во внимание позицию другого. Он обычно возникает, когда одна из сторон накопила достаточно мелких обид, собралась с силами и выдвинула сильнейшие аргументы, которые не сможет снять другая сторона.

5. Пятый вариант – решение проблемы. Для того чтобы определить существо конфликта, участники конфликта должны согласовать свои представления о сложившейся ситуации и выработать определенную стратегию поведения.

Хотя в каждом отдельном случае причина конфликта совершенно конкретна, все конфликты имеют сходную основу: фактическое положение дел находится в противоречии с ожиданиями людей. Если это так, то можно наметить два стратегических пути разрешения конфликта: либо внести изменения в реальное положение дел в соответствии с ожиданиями оппонентов, либо попытаться изменить их отношение к нему.

Практически надо действовать в следующей последовательности.

1. Создать атмосферу сотрудничества.
2. Стремиться к ясности общения.
3. Признать наличие конфликта.
4. Договориться о процедуре.
5. Определить границы конфликта.
6. Исследовать возможные варианты решения.
7. Добиться соглашения.
8. Установить срок решения.
9. Воплощать план в жизнь.

Два возможных способа разрешения конфликта:

- 1) трансформация объективных факторов, породивших конфликт;
- 2) преобразование субъективной, психологической стороны, идеальных образов конфликтной ситуации, сформировавшихся у сторон.

Однако эффективность применения этих методов может быть разной. Их использование может привести или к полному, или же лишь к частичному разрешению конфликта.

Частичное разрешение конфликта достигается, когда прекращается внешнее конфликтное поведение сторон, но еще не преобразуется внутренняя, так называемая когнитивная, интеллектуальная и эмоциональная сфера, породившая конфликтное поведение. Так, конфликт разрешается не полностью, лишь на поведенческом уровне, когда, например, применяются административные санкции к обеим сторонам конфликта, а объективная причина конфликта не устраняется.

Полное разрешение конфликта достигается лишь тогда, когда преобразуются оба компонента конфликтной ситуации – и на внешнем, и на внутреннем уровне. Такой полный результат достигается, например, при удовлетворении всех справедливых требований конфликтующей стороны или обеих сторон путем изыскания дополнительных ресурсов.

Следует постоянно иметь в виду, что наиболее сложной задачей управления конфликтом на разрешительной стадии является преобразование субъективного образа,

идеальной картины конфликтной ситуации у конфликтующих сторон. Проблема преобразования имеющихся ценностных установок, мотивов и принятие новых требует от руководителя или посредника высокого уровня психологической подготовки и опыта регулирования конфликтных ситуаций.

Следует также отметить, что не всегда конфликт проходит все указанные стадии: латентную (скрытую), открытую и разрешительную. Так, объективно сложившаяся конфликтная ситуация может быть не замечена, не осознана теми, чьи интересы она ущемила. Тогда, естественно, конфликт не начнется. Конфликт не начнется и в том случае, если вслед за возникновением его объективных причин они тотчас же устраняются.

Рациональное поведение в конфликте требует знания основных правил его решения.

Правило 1. Признать наличие конфликта. Как ни странно, это бывает труднее всего. В человеческой натуре есть такая особенность: не признавать очевидного. Вместо того, чтобы прятать голову в песок, следует заявить о конфликте публично. Это поможет очистить атмосферу от пересудов и откроет путь переговорам.

Правило 2. Договориться о процедуре. Если конфликт признан, договоритесь, где, как и когда вы начнете совместную работу по его преодолению.

Правило 3. Описать конфликт. Важно определить конфликт в терминах проблемы, подлежащей урегулированию. Каждая сторона должна выразить, в чем она видит суть конфликта, какие чувства он у нее вызывает, как она оценивает свою роль в конфликтной ситуации. При этом важно сосредоточиться на конкретных действиях, а не на лицах.

Правило 4. Исследовать возможные варианты решения. Широко известна техника «мозговой атаки», когда все члены высказывают любые, даже самые нелепые предложения. Все идеи регистрируются, и выбирается лучшая. Эта процедура нацеливает на сотрудничество и совместное принятие решения.

Правило 5. Контролировать выполнение совместно принятого решения.

Правило 6. Критикуйте оппонента доброжелательно. Для того чтобы грамотно пользоваться этим правилом, нужно знать, какие существуют формы критики. К наиболее распространенным относятся: критика с желанием помочь делу – в этом случае человек пытается своими аргументами и оценками помочь решению проблемы; критика с желанием показать себя, продемонстрировать свои знания, эрудицию, подчеркнуть свою значимость в глазах других; критика с целью сведения личных счетов – направлена на то, чтобы обидеть, задеть человека, подчеркнуть его слабые стороны, напомнить о просчетах. Ответом на такую критику должны быть не эмоции, а продуманные аргументы; критика с целью сохранения или повышения своего статуса или престижа. Целью такой критики является стремление возвысить себя, но тот, кто критикует, может скрывать свои намерения за громкими призывами к порядку и даже самокритики. Избежать потенциального конфликта можно, если спокойно оценить ситуацию, отсеять пафос и корыстные мотивы от деловых размышлений; критика с целью перестрахования. Человек, который критикует, в этом случае использует критику, чтобы завуалировать страх, взять на себя ответственность. Если все закончится плохо, то тот, кто критикует, скажет: «А я вас предупреждал!»; критика с целью избежания заслуженных обвинений. Эту форму критики используют заранее, чтобы нейтрализовать своих оппонентов. Тот, кто критикует, может задолго до развития событий собирать факты, чтобы скомпрометировать противников; критика с целью контратаки – это реакция на чье-то замечание. Она используется для того, чтобы развенчать критикана или интригана; критика с целью получения эмоционального заряда. Есть люди, которые периодически испытывают потребность в эмоциональном стрессе и чувствуют себя лучше после него. С этой целью они могут использовать критику, особенно, если люди легко поддаются эмоциональному воздействию.

Правило 7. Следует придерживаться этических норм общения в конфликтной ситуации. Специалисты-конфликтологи выделяют такие виды этики общения: этика аудиенции – состоит во взаимном желании слушать и без искажений интерпретировать информацию друг о друге. Следует отбросить собственные негативные установки на человека, беспристрастно проанализировав высказанные мнения и предложения собеседника; этика доказательства – включает не только логическую обоснованность собственных доказательств, но и внимательное отношение к доказательствам другой стороны; этика выражения собственной позиции – предусматривает высказывание своих мыслей в корректной форме; этика критики – заключается в том, что критика должна быть направлена не на человека, а на его поступки; этика реагирования на критику. Стоит обращать внимание в первую очередь на содержание критики, а не на форму ее выражения. При этом следует вести себя корректно, без резких соответствующих выпадов; этика согласия. Завершающая стадия делового общения предполагает выяснение решенных и нерешенных вопросов. Стороны должны определить, не осталось ли неприятного психологического осадка у участников конфликта. В случае необходимости они должны извиниться друг перед другом.

Правило 8. Владеть своими эмоциями. Это одно из основных правил разрешения конфликтных ситуаций

Вопросы для самоконтроля

1. Что включается в социально-психологическое содержание понятия «конфликт»?
2. Что может послужить причинами возникновения конфликтов?
3. Определите классификацию конфликтов.
4. В чем различие межличностных и личностно-групповых конфликтов?
5. Что вы понимаете под «организационными» конфликтами?
6. Каковы причины возникновения организационных конфликтов?
7. Назовите основные стратегии разрешения конфликтов.
8. Назовите профилактические мероприятия и способы разрешения конфликтов в процессе социального взаимодействия.

Список использованной литературы

1. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для вузов.– 5-е изд., перераб. и доп.– Москва: Аспект-Пресс, 2010. – 363 с.
2. Андриенко Е.В. Социальная психология. Учебное пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / под ред. В.А.Сластенина.– Москва, 2002.– 264 с.
3. Антропов В.А. Профессиональное становление личности специалиста в период обучения в вузе /В.А. Антропов, Т.В. Туманова, И.Е. Семенко.– Екатеринбург: УрГУПС, 2007. –277 с.
4. Басенко В.П., Жуков Б.М. , Романов А.А. Организационное поведение: современные аспекты трудовых отношений. Учебное пособие.– Москва: Изд-во «Академия Естествознания», 2009. – 279 с.
5. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Эрик Берн. – Москва: Бомбора, 2020. – 228 с.
6. Белинская Е.П. Социальная психология личности /Е.П. Белинская, О.А. Тихо-, мандрицкая.– Москва: Академия, 2020. – 304 с.
7. Бороздина Г.В., Кормнова Н.А. Психология общения. Учебник и практикум. Москва: Юрайт. 2017. – 464 с.
8. Брушлинский А.В. Избранные психологические труды.– Москва: Институт психологии РАН, 2006. – 623 с.
9. Введение в психологию / под общ. ред. проф. А.В. Петровского. – Москва, 1996. – 496 с.
10. Волкогонова О.Д., Зуб А.Т. Управленческая психология. Учебник.– Москва: Форум, Инфра-М, 2015.– 352 с.
11. Галкина Т.П. Социология управления: от группы к команде. Учебное пособие.– Москва: Финансы и статистика, 2001.– 224 с.
12. Гибсон Дж. Л., Доннелли Д. Х.-мл., Иванцевич Д.М. Организации: поведение, структура, процессы. – Москва: Инфра-М, 2000.– 323 с.
13. Гиппенрейтер Ю.Б. Введение в общую психологию. Курс лекций. – Москва, 2002.– 336 с.
14. Глуханюк Н.С. Общая психология. Учебное пособие /Н.С. Глуханюк.– Москва: Академия, 2017.– 272 с.
15. Гуревич П. С. Психология личности /П.С. Гуревич. – Москва: Юнити-Дана, 2019.– 560 с.
16. Демин Д. Корпоративная культура: десять самых распространенных заблуждений /Д. Демин. – Москва: Альпина Пабlishер, 2010. – 138 с.
17. Ефимова Н.С., Литвинова А.В. Социальная психология.– Москва: Юрайт, 2012.– 448 с.
18. Еникеев М.И. Общая и социальная психология. Учебник /М.И. Еникеев.– Москва: Норма, 2019. – 224 с.
19. Ждан А.Н. История психологии: от античности до наших дней. Учебник для студентов психологических факультетов.– Москва: Академический проект, 2008. – 576 с.
20. Ильин Г.Л. Социология и психология управления. Учебное пособие для академического бакалавриата.– Москва: Юрайт. 2019. – 224 с.
21. Ишмухаметов Р.Р. Проблемы самореализации личности /Р.Р. Ишмухаметов.– Москва: Машиностроение, 2018. – 533 с.
22. Карташов Я.П. Конфликт в организации.– Москва: Лаборатория книги, 2010.– 233 с.

23. Кэттелл Раймонд. Психология индивидуальности. Факторные теории личности /Раймонд Кэттелл , Ганс Айзенк , Гордон Оллпорт. – Москва: Прайм-Еврознак, 2018. – 128 с.
24. Козлов В.В. Корпоративная культура.– Москва: Альфа-Пресс, 2009.– 255 с.
25. Колесников В.Н. Лекции по психологии индивидуальности /В.Н. Колесников. – Москва: Институт психологии РАН, 2019. – 224 с.
26. Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М. Социальная психология малой группы. Учебное пособие для вузов. – Москва: Аспект-Пресс, 2001.– 318 с.
27. Концепции мотивации исполнительской деятельности.– Москва: Гардарики, 2005. – 584 с.
28. Константинов В.В. Методологические основы психологии. Учебное пособие для академического бакалавриата. – Москва: Юрайт, 2019.– 200 с.
29. Коржова Е.Е. Психология личности. Учебное пособие. Стандарт третьего поколения. – Санкт-Петербург: Питер, 2020.– 544 с.
30. Куприянова Н.В. Деловая культура и психология общения. Учебное пособие. – Казань: КазГАСУ, 2010. – 255 с.
31. Леонтьев А.А. Психология общения. Учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности «Психология» /А.А. Леонтьев. – 4-е изд. – Москва: Академия: Смысл, 2007. – 365 с.
32. Мункоев К.А. Организационное поведение. Учебное пособие. – Улан-Удэ: Изд-во ВСГТУ, 2006. – 188 с.
33. Маклаков А.Г. Общая психология /А.Г. Маклаков. – Санкт-Петербург: Питер, 2019. – 583 с.
34. Немов Р.С. Общая психология. Учебник и практикум для СПО. В 3 томах. Том 1. – Москва: Юрайт, 2019.– 262 с.
35. Немов Р.С. Общая психология. Том 3. Психология личности /Р.С. Немов.– Москва: Юрайт, 2020.– 752 с.
36. Общая психология. Словарь /под ред. А.В. Петровского /Психологический лексикон. Энциклопедический словарь в шести томах / ред. сост. Л.А. Карпенко. Под общ. ред. А.В. Петровского. – Москва, 2005. – 251 с.
37. Психология. Учебник для педагогических вузов / под ред. Б.А. Сосновского. – Москва, 2005.– 660 с.
38. Платонов Ю.П. Психология коллективной деятельности. – Санкт-Петербург: Изд-во ЛГУ, 2006. – 240 с.
39. Почебут Л.Г., Чикер В.А. Организационная социальная психология. Учебное пособие. – Москва: Речь, 2002.– 298 с.
40. Психология труда. Конспект лекций /под ред. Г.Х. Боронова., Н.В. Прусова.– Москва: Эксмо, 2008. – 160 с.
41. Пфеффер Дж. Власть и влияние. Политика и управление в организациях.– Москва, 2007.– 512 с.
42. Садовская В.С., Ремизов В.А. Психология общения. Учебник и практикум для СПО. Москва: Юрайт, 2019. – 170 с.
43. Самыгин С.И., Столяренко Л.Д., Гафиятулина Н.Х. Психология делового общения. Учебное пособие. – Москва: Феникс. 2020.– 298 с.
44. Сысоев В.В. Теоретические основы психологии управления.– Москва: Юрайт, 2019. – 394 с.
45. Спивак В.А. Организационное поведение и управление персоналом.– Санкт-Петербург: Питер, 2000. – 416 с.

46. Столяренко Л.Д. Основы психологии. 12-е изд. Учебное пособие / Л.Д. Столяренко. – Ростов на Дону: Феникс, 2005. – 672 с.
47. Сучкова Т.В., Сайдашева Г.Т. Психология социального взаимодействия. Учебное пособие Ч. 1. – Казань: Изд-во Казанск. гос. архитект.-строит. ун-та, 2013. – 80 с.
48. Управление деловой карьерой. Учебное пособие для студ. высш. учеб. заведений / Г.Г. Зайцев, Г.В. Черкасская. – Москва, 2007. – 256 с.
49. Хальцбаур У., Йеттингер Э., Кнаузе Б., Мозер Р., Целлер М. Event-менеджмент. – Москва: Эксмо, 2007. – 384 с.
50. Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности. – Санкт-Петербург, 2006. – 607 с.
51. Чередниченко И.П., Тельных Н.В. Психология управления /Серия «Учебники для высшей школы». – Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. – 608 с.
52. Щадриков В.Д. Введение в психологию: способности человека. – Москва: Логос, 2001.– 378 с.
53. Щадриков В.Д. Общая психология. Учебник для академического бакалавриата / В.Д. Щадриков, В.А. Мазилков. – Люберцы: Юрайт, 2016. – 411 с.
54. Шарухин А.П., Орлов А.М. Психология делового общения.– Москва: Academia, 2012.– 240 с.
55. Шейн Э. Организационная культура и лидерство. – Санкт-Петербург: Питер, 2002.– 336 с.
56. Шигапова Д.К. Социальное взаимодействие в отрасли. Учебное пособие / Д.К. Шигапова.– Казань: КГАСУ, 2020.– 220 с.
57. Шумский В.Б. Экзистенциальная психология и психотерапия. Учебное пособие для бакалавриата и магистратуры. – Москва: Юрайт, 2019. – 156 с.
58. Штейнмец А.Э. Общая психология. Учебное пособие /А.Э. Штейнмец.– Москва: Академия, 2018. – 496 с.
59. Ярошевский М.Г. Социальная и культурно-историческая психология. – Москва:2000.– 316 с.
60. Яруллина Л.Р. Психология социального взаимодействия. Учебное пособие. Ч. 2.– Казань: Изд-во Казанск гос. архитект.-строит. ун-та, 2013.– 127 с.

Абдрахманова Л.В., Яруллина Л.Р.

ПСИХОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Учебное пособие