

СОЦІАЛЬНА ПСИХОЛОГІЯ: ПЛАН-КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ І СЕМІНАРІВ

з дисципліни «Соціальна психологія»
за спеціальністю 054

Укладач: д.психол.н., с.н.с. Малкова Т.М.

КИЇВ - 2016

ЗМІСТ

ПЛАН КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ	3
Тема 1. Соціальна психологія як наука	3
Тема 2. Методологія та методи соціальної психології	11
Тема 3. Проблема особистості у соціальній психології	18
Тема 4. Поняття спілкування у соціальній психології	37
Тема 5. Інформаційно-комунікативні та інтерактивні аспекти спілкування	43
Тема 6. Перцептивна сторона спілкування. Сприйняття та розуміння людини людиною	49
Тема 7. Психологічні можливості розпізнання фальсифікованої поведінки у міжособистісному спілкуванні	53
Тема 8. Класифікація та загальна характеристика груп	70
Тема 9. Психологічні ефекти взаємодії людей у групах	77
Тема 10. Лідерство та керівництво	94
Тема 11. Конфлікти в організаціях та шляхи їх попередження	103
Тема 12. Великі соціальні групи: маса та натовп	119
 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ З ДИСЦИПЛІНИ	 124
1. Загальні положення	124
2. План та загальні рекомендації до проведення семінарських занять	125
3. Тестові завдання для перевірки засвоєння теоретичного матеріалу	128
4. Перелік рекомендованої літератури	131

ПЛАН КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

Тема 1. Соціальна психологія як наука

План

1. Предмет та проблематика соціальної психології.
2. Місце соціальної психології в системі наук. Соціологія та соціальна психологія: спільне та відмінне.
3. Історія розвитку соціальної психології.
4. Феномен хіндсайту як особливість сприйняття результатів соціально-психологічних досліджень.

Література

1. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. – М.: Аспект Пресс, 1998. – 376 с.
2. Корнєв М.Н., Коваленко А.Б. Соціальна психологія: Підручник. – К.: Либідь, 2008. – 301 с.
3. Майерс Д. Социальная психология: Пер. с англ. – СПб.: Питер, 1997. – 688 с.
4. Москаленко В.В. Соціальна психологія. Видання 2-ге, виправлене та доповнене. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 688 с.
5. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Навчальний посібник. – К.: Академвидав, 2010. – 649 с.
6. Основи соціальної психології: навч. посіб. / Акад. пед. наук України, Ін-т соц. та політичної психології. - К. : Міленіум, 2008.
7. Парыгин Б. Д. Социальная психология. Истоки и перспективы. – СПб : СПбГУП, 2010. – 479 с.

11. Інформаційне забезпечення

1. <http://www.iworld.ru/attachment.php?barcode=978591180703&at=exc&n=0>
2. <http://studentam.net.ua/content/view/3171/86/>
3. <http://ua.textreferat.com/referat-11184-1.html>
4. <http://uadoc.zavantag.com/text/11928/index-1.html?page=7>
5. <http://zavantag.com/docs/3451/index-154663.html>
6. http://www.cul.com.ua/preview/sotcialna_psihologija-Moskalenko.pdf

1. Всі історичні документи, що свідчать про появу наукової дисципліни, предметом якої є соціальне поведіння людини, відносяться до ХХ століття. Багато чого в поведінці людини залишається, як і раніше, загадкою, але вже зараз соціальна психологія може запропонувати досить зрозумілі відповіді на далеко не прості питання: «Чи зміняться вчинки людини, якщо нам вдасться переконати її прийняти нові установки? Якщо так, то який спосіб переконання буде найкращим? Що спонукує людей то заподіювати шкоду, то допомагати один одному?» і т.п. Відповіді поглиблюють наші уявлення про себе і роблять нас більш чуйними до соціальних впливів.

Визначення Девіда Майерса: «Соціальна психологія – наукова дисципліна, предметом якої є те, як люди думають один про одного, як вони впливають один на одного і як вони ставляться один до одного» [Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 1997. – С. 33]. Соціальна психологія – екзогенна наука; вона виявляє, як соціальні умови впливають на поведінку людей. Згідно з Андреевою Г.М., можна умовно позначити специфіку соціальної психології як вивчення закономірностей поведінки і діяльності людей, обумовлених включенням їх у соціальні групи, а також як вивчення психологічних

характеристик самих цих груп (Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. – М.: Аспект Пресс, 1998. – С.10).

Запити на соціально-психологічні дослідження в умовах сучасного етапу розвитку суспільства надходять буквально з усіх сфер громадського життя, особливо в зв'язку з тим, що в кожній з них сьогодні відбуваються радикальні зміни. Такі запити впливають з області промислового виробництва, різних сфер виховання, системи масової інформації, області демографічної політики, боротьби з антигромадським поведінням, спорту, сфери обслуговування і т.д.

Соціальна психологія є наукою, максимально наближеною до гострих соціальних і політичних проблем. Одночасно вона вирішує дві основні задачі: задачу вироблення практичних рекомендацій, отриманих у ході прикладних досліджень, і задачу «добудови» своєї власної споруди як цілісної системи наукового знання з уточненням свого предмета, розробкою спеціальних теорій і спеціальної методології досліджень.

Соціальна психологія дотепер залишається молодою наукою. Немає ніяких згадувань про експерименти у соціальній психології, проведені до початку ХХ століття. До ХХ століття не було опубліковано жодної книги по соціальній психології. У 30-х роках нинішнього, ХХ-го, століття соціальна психологія перетворилася в ту науку, якою ми її знаємо сьогодні. Під час другої світової війни соціальні психологи зробили яскравий внесок у вивчення морального духу та переконань вояків, що стало окремою темою наукових пошуків. За останню чверть двадцятого століття кількість періодичних видань з соціальної психології зросла більш ніж у два рази. Сьогодні соціальна психологія, розширюючи область своїх досліджень, ставить акценти на наступному:

Влада ситуації. Ми усі – діти своєї культури і навколишньої дійсності. Тому іноді антигуманні ситуації придушують благі наміри, спонукаючи до підкорення брехні або до того, щоб погоджуватися з жорстокістю. На початку 90-х років під час запеклого конфлікту з боснійськими мусульманами безліч молодих сербів, яких ми могли б з радістю приймати як своїх ближніх, стали жорстокими гвалтівниками.

Влада особистості. Ми також творці своїх соціальних світів. Якщо група творить зло, її члени сприяють (або чинять спротив) цьому. На ту саму ситуацію різні люди реагують по-різному. Після довгих років політичного ув'язнення один дихає злістю, а інший, як Нельсон Мандела, виганяє злість із серця і присвячує своє життя досягненню миру на землі і згоди.

Важливість пізнання. Люди поведуться по-різному почасти тому, що вони по-різному думають. Наша реакція на образу, нанесену другом, буде залежати від того, як ми пояснимо собі те, що сталося: як вороже до нас відношення чи як наслідок не занадто вдалого дня. Соціальна реальність – це щось, що ми конструємо суб'єктивно. Має значення і те, що ми думаємо про себе. Чи оптимістично ми налаштовані? Чи не здається нам, що хтось контролює нас?

Ким вважаємо себе – вище чи нижчестоящими? Такі думки (знання) впливають на наші установки і поведіння.

У науковій літературі часів СРСР питання про необхідність розробки соціальної психології було піднято на хвилі змін другої половини 50-х років, відомих як «хрущовська відлига», багатьма ленінградськими вченими:

1962 рік – відкриття першої в країні лабораторії соціальної психології при відділенні психології Ленінградського університету.

1966 рік – початок викладання курсу соціальної психології на факультеті психології, що тільки-но відкрився у Ленінградському державному університеті.

1968 рік – відкриття там же першої в країні кафедри соціальної психології (у Московському університеті така кафедра була відкрита в 1972 році).

1994 рік – створення Інституту соціальної та політичної психології Академії педагогічних наук України.

В міру становлення нової науки з'являлися статті і монографії піонерів соціальної психології: Б.Д.Паригіна, Е.С. Кузьміна, О.Г. Ковальова, О.О. Бодальова (усі вони – лєнінградці). Основним джерелом професійних знань для початківців соціальних психологів були праці американських учених. Наприкінці 50-х - початку 60-х років розгорнулася дискусія про предмет соціальної психології. Дискусія почалася в 1959 році статтею О.Г. Ковальова, опублікованою у ж. «Вісник Ленінградського університету». Основна полеміка стосувалася двох питань: 1) розуміння предмета соціальної психології і відповідно кола її задач; 2) співвідношення соціальної психології з психологією, з одного боку, і із соціологією – з іншого. Незважаючи на багатство нюансів різних точок зору, усі вони можуть бути згруповані в кілька основних підходів. Так, що стосується предмета соціальної психології, то тут можна виділити три підходи:

1) Соціальна психологія – наука про «масовидні явища психіки» (у рамках цього підходу іноді більший акцент робився на вивченні психології класів і в цьому зв'язку на таких окремих елементах суспільної психології груп як традиції, нрави, звичаї і ін.; в інших випадках більша увага приділялося формуванню громадської думки, таким специфічним масовим явищам як мода й ін.; усередині цього ж підходу майже усі говорили про необхідність вивчення колективів). Більшість соціологів звичайно трактували предмет соціальної психології як дослідження суспільної психології (відповідно були розведені терміни «суспільна психологія» – рівень суспільної свідомості, характерний для окремих соціальних груп, насамперед класів, і «соціальна психологія» – наука про цю суспільну психологію).

2) Головний предмет дослідження соціальної психології – особистість. Відмінність різних точок зору в рамках цього підходу – контекст, у якому передбачалося дослідження особистості: акцент робився або на типології особистостей, або на положенні особистості в групі (пропонувалося вивчати всю систему спілкування, у тому числі міжособистісні відносини).

3) За допомогою третього підходу намагалися синтезувати два попередніх. Соціальна психологія була розглянута як наука, що вивчає і масові психічні процеси, і положення особистості в групі. Були зроблені спроби дати повну схему досліджуваних проблем у рамках цього підходу. Найбільш широкий перелік містила схема, запропонована Б.Д.Паригінім, на думку якого соціальна психологія вивчає: 1) соціальну психологію особистості; 2) соціальну психологію спільнот і спілкування; 3) соціальні відносини; 4) форми духовної діяльності. Згідно В.М. Мясіщєву, соціальна психологія досліджує:

- 1) зміни психічної діяльності людей у групі під впливом взаємодії;
- 2) особливості груп;
- 3) психічну сторону процесів, що розгортаються у суспільстві (1949).

Запропоноване Андрєєвою робоче визначення предмету соціальної психології дано, на її думку, в рамках даного підходу.

Хоча суспільство і диктує проблеми соціальної психології, обов'язок соціального психолога – уміти їх виявити. Так, період радикальних економічних і політичних перетворень вимагає особливої уваги до проблем етнічної психології (особливо у зв'язку з загостренням міжнаціональних конфліктів), психології підприємницької діяльності.

2. У наш час концепції і методи соціальних психологів мають велике прикладне значення в таких сферах нашого життя, як психічне і фізичне здоров'я, винесення вироків у судах і боротьба за мир. Сфера інтересів соціальних психологів – довідатися, як люди думають один про одного, як вони впливають один на одного і як ставляться один до одного. Але з'ясуванням цих же питань зайняті і соціологи, і психологи, яких цікавить особистість. Соціальна психологія виникла на стику наук – психології та соціології. Люди часто плутають соціальну психологію із соціологією. Соціологи і соціальні психологи дійсно мають загальні інтереси, вивчаючи, як поведуться люди в групах. Але соціологи в переважній більшості вивчають групи (від малих до дуже великих – суспільств), а соціальні психологи – індивідів (що думає людина про інших, як вони на неї впливають,

як вона до них відноситься). Сюди входить і вивчення впливу групи на окремих людей, а індивіда – на групу. От кілька прикладів. Розглядаючи подружні взаємини, центром своєї уваги соціолог зробив би тенденції шлюбів, розлучень, ступеня сумісності, психолог міг би досліджувати чим люди приваблюють один одного. Незважаючи на те, що соціологи і соціальні психологи іноді використовують аналогічні методи дослідження, соціальні психологи включають у свій арсенал ще й експерименти, у яких вони маніпулюють тим чи іншим чинником (наприклад, наявністю чи відсутністю тиску з боку однолітків), щоб подивитися, до якого результату це приведе. Факторами, що досліджують соціологи, звичайно важко чи неетично маніпулювати (наприклад, таким, як економічний клас).

У центрі уваги і соціальної психології, і психології особистості знаходиться індивід, у цьому їхня подібність. Різниця між ними полягає в **соціальному** характері соціальної психології. Психологи, що займаються дослідженням особистості, фокусують свою увагу на індивідуальних внутрішніх механізмах і на **розходженнях між індивідами**, задаючи питання, наприклад, про те, чому одні індивіди більш агресивні, ніж інші. Соціальні психологи концентруються на загальній масі людей, на тім, як у цілому люди оцінюють один одного і впливають один на одного. Вони задаються питанням, яким чином соціальні ситуації можуть змусити **більшість** людей поводитися гуманно чи жорстоко, бути конформними чи незалежними, відчувати симпатію чи упередженість.

3. Історія соціальної психології як науки значно молодша, ніж історія того, що можна назвати «соціально-психологічним мисленням» (Гіббс і Форверг, 1972). Історія первісного суспільства свідчить, що люди вже на зорі людства зіштовхувалися із соціально-психологічними явищами і якимсь чином намагалися використовувати їх. Так, у різних системах древніх релігій використовувалися такі форми масових настроїв як піддатливість психологічному зараженню, що призводила до впливу юрби на індивіда. З покоління в покоління передавалися обряди, табу, і це виступало свого роду моральним регулятором людського спілкування. Певні секрети впливу на публіку були відомі і давнім ораторам.

Процес створення передумов соціальної психології не відрізняється у цілому від процесу розвитку будь-якої наукової дисципліни, його зміст – це зародження соціально-психологічних ідей спочатку у лоні філософії, а потім поступове відбруньковування їх від системи філософського знання. Елементи соціально-психологічних знань є в наявності в лоні самих різних філософських концепцій (Платон, Аристотель, Гоббс, Локк, Гельвецій, Руссо, Гегель).

Другий період – період безпосереднього виділення соціальної психології в самостійну дисципліну. Період, про який йде мова, відноситься до середини ХІХ століття. Великий розвиток одержало мовознавство, адже це був час бурхливого розвитку капіталізму, зростання економічних зв'язків між країнами, активної міграції населення. Гостро постала проблема мовного спілкування і взаємовпливу народів і відповідно проблема зв'язку мови з різними компонентами психології народів. До цього ж часу були накопичені значні факти в області антропології, етнографії й археології. Англійський антрополог Е. Тейлор завершує свої роботи про первісну культуру, американський етнограф і археолог Л. Морган досліджує побут індіанців, французький соціолог і етнограф Леві-Брюль вивчає особливості мислення первісної людини. В усіх цих дослідженнях було необхідно взяти до уваги психологічні характеристики певних етнічних груп, зв'язок продуктів культури з традиціями і ритуалами і т.д.

Розвивається і кримінологія: розвиток капіталістичних суспільних відносин породив нові форми протиправного поведіння, і пояснення причин, його що детермінують, довелося шукати не тільки у сфері соціальних відносин, але і враховувати психологічні характеристики поведіння. Така картина дозволила американському соціальному психологу Т.Шибутані зробити висновок про те, що соціальна психологія стала незалежною почасти тому, що фахівці різних галузей знання не в змозі були вирішити деякі свої проблеми (1961).

Психологія в середині XIX ст. переважно розвивалася як психологія індивіда. Але в патопсихології насамперед пробивалися на світло паростки майбутніх концепцій про специфічні форми взаємодії людей, їхнього взаємовпливу і т.д. Особливий поштовх у цьому відношенні дав розвиток психіатричної практики, зокрема, використання гіпнозу. Був розкритий факт залежності психічної регуляції поведінки індивіда від скеровуючих впливів з боку іншої людини.

По-іншому складається інтерес до соціально-психологічного знання в області соціології. Соціологія сама виділилася в самостійну науку лише в середині XIX ст. (її родоначальником вважається французький філософ-позитивіст Огюст Конт). Факт присутності психологічної сторони в кожному суспільному явищі ототожнювався з фактом детермінації психологічною стороною суспільного явища. Згідно з думками Ф. Гіддингса, первинний соціальний факт складає не свідомість індивіда, а «свідомість роду». З усього різноманіття перших соціально-психологічних теорій звичайно виділяють три: психологію народів, психологію мас і теорію інстинктів соціального поведіння.

Психологія народів як одна з перших форм соціально-психологічних теорій склалася в середині XIX ст. у Німеччині. У ній допускалося субстанціональне існування «надіндивідуальної душі», підпорядкованої «надіндивідуальній цілісності», якою є народ (нація). Головна сила історії – народ, чи «дух цілого», що виражає себе в мистецтві, релігії, мові, міфах, звичаях і т.д. Індивідуальна ж свідомість є лише його продукт. Задача соціальної психології – «пізнати психологічно сутність духу народу, відкрити закони, за якими протікає духовна діяльність народу». Ідеї психології народів отримали розвиток у поглядах В.Вундта (1832-1920). Основний розвиток ідея одержала у 1900 р., у першому томі десяти томної «Психології народів». Методи вивчення психології народів, за Вундтом, – аналіз продуктів культури (мови, міфів, звичаїв, мистецтва). У Росії ідеї психології народів розвивалися у вченні відомого лінгвіста А.А.Потебні. Незважаючи на розходження в підходах Лацаруса, Штейнталя, Вундта і Потебні, основна ідея концепції є загальною: психологія зіштовхується з феноменами, що коріняться не в індивідуальній свідомості, а у свідомості народу.

Психологія мас являє собою іншу форму перших соціально-психологічних теорій, оскільки вона пропонує вирішення питання про взаємостосунки особистості і суспільства з «індивідуалістичних» позицій. Ця теорія народилася у Франції в другій половині XIX ст. Витоки – у концепції наслідування Г.Тарда. З погляду Тарда, соціальне поведіння не має іншого пояснення, окрім як за допомогою ідеї наслідування. Ідея наслідування враховує ірраціональні моменти у соціальному поведінні, тому і виявляється більш продуктивною. Саме ці дві ідеї Тарда – роль ірраціональних моментів у соціальному поведінні і роль наслідування – були засвоєні безпосередніми творцями психології мас. Це були італійський юрист С.Сігеле (1868-1913) і французький соціолог Г. Лебон (1841-1931). Сігеле в основному спирався на вивчення кримінальних справ, у яких його цікавила роль афективних моментів, Лебон переважну увагу приділяв проблемі протиставлення мас і еліт суспільства (1895). Саме Лебон сповістив про настання «ери юрби». Революційний рух він інтерпретував як ірраціональний рух мас. Але сама «юрба» чи «маса» була описана, – вважає Андрєєва, – тільки в одній ситуації її поведінки – паніки [що є неправда].

Третя концепція – теорія інстинктів соціальної поведінки – англійського психолога В. Макдугала (1871 –1938). Основна теза теорії Макдугала полягає в тому, що причиною соціального поведінки визнаються уроджені інстинкти. Макдугал перерахував сім пар зв'язаних між собою інстинктів і емоцій: інстинкт боротьби і відповідні йому гнів, страх; інстинкт втечі і почуття самозбереження; інстинкт відтворення роду і ревності, жіноча боязкість; інстинкт придбання і почуття власності; інстинкт будівництва і почуття творення; стадний інстинкт і почуття приналежності. З інстинктів виводяться і всі соціальні заснування: родина, торгівля, різні суспільні процеси, у першу чергу війна. Інтерпретація соціального поведінки з погляду деякого спонтанного прагнення до мети

узаконювала значення ірраціональних, несвідомих потягів як рушійну силу не тільки індивіда, але і людства.

Початок XX ст. і особливо час, що наступив після першої світової війни, вважається початком перетворення соціальної психології в експериментальну науку. У розвитку психології до цього часу чітко позначилися три основних підходи: психоаналіз, біхевіоризм і гештальт-теорія, і соціальна психологія стала спиратися на ідеї, сформульовані в цих підходах. Особливий упор був зроблений на біхевіористський підхід, що відповідало ідеалу побудови строго експериментальної дисципліни. Що стосується об'єктів дослідження, то головна увага стала приділятися малій групі. Дуже сильно стало звучати протиставлення дослідження як оптимальної форми організації наукового процесу спекуляції як простому міркуванню з приводу предмета. 30-і роки XX ст. бум експериментальних досліджень. Центральна ідея – ідея підкріплення (у варіантах класичного чи оперантного обумовлювання). Але майже немає аналізу групових процесів, а самі групи в кращому випадку розглядаються як діади. Психоаналіз: практика створення Т-груп (тобто груп тренінгу). Робота під керівництвом Т.Адорно «Авторитарна особистість»: ідея про фатальну зумовленість особистості дорослого досвідом дитинства з метою виявлення психологічних передумов появи фашизму. Психоаналіз дав поштовх гуманістичній психології (К.Роджерс, А.Маслоу), що у значній мірі спирається на теорію і практику груп тренінгу. Когнітивізм веде свій початок від гештальтпсихології і теорії поля К.Левіна: особливе місце в когнітивістській соціальній психології мають так звані теорії когнітивної відповідності, що виходять з положення про те, що головним мотивуючим фактором поведінки індивіда є потреба у встановленні відповідності, збалансованості його когнітивної структури. До цих теорій відносяться: теорія збалансованих структур Ф. Хайдера, теорія комунікативних актів Т. Ньюкома, теорія когнітивного дисонансу Л.Фестінгера і теорія конгруентності Ч.Осгуда і П. Таннебаума. Крім того, у загальному ключі когнітивізма працюють такі відомі американські дослідники як Д.Креч, Р. Крачфілд і С.Аш. Але, як зауважує Андреева, специфіка основної пояснювальної моделі, – ідея про те, що усі вчинки і дії відбуваються заради побудови зв'язаної, несуперечливої картини світу у свідомості людини, – роблять цю модель вкрай уразливою. Абстрактна «відповідність», досягти якої прагне індивід, ніяк не зв'язана із протиріччями реального світу. Людські проблеми як проблеми суспільної, активно діючої людини тут, вважає Андреева, не поставлені. Інтеракціонізм – єдина соціологічна за походженням теоретична орієнтація (джерело – теорія символічного інтеракціонізму Г. Міда). Але є ідеї не тільки Міда: теорія ролей (Т. Сарбін) і теорія референтних груп (Г. Хаймен, Р. Мертон). Ключове поняття – взаємодія (звідси і назва), у ході якої і здійснюється розвиток особистості. Корінні методологічні проблеми включення «соціального контексту» у дослідження невирішені.

Європа: теорія соціальної ідентичності Тэшфела (розглядається питання про соціальну обумовленість усвідомлення людиною себе і свого поведіння; С. Московічі, глава французької школи, автор теорії «соціальних уявлень».

4. Чи вірно, що соціальну психологію можна уподібнити здоровому глузду? Кален Мерфі думає так: «День у день вчені, що мають справу із соціальними науками, виходять у світ, і день по дню вони відкривають, що поведінка людей дуже схожа на ту, що ви очікували побачити». Майже піввіку назад історик Артур Шлезінгер-молодший (1949 р.) подібним чином відреагував на результати дослідження американських солдатів під час другої світової війни, що містяться у двох томах під назвою 'The American Soldier'. «Це нудна демонстрація знань, очевидних для будь-якої розсудливої людини», – говорив він. Які ж висновки були зроблені в результаті цього дослідження? Інший рецензент, Поль Лазарсфельд (1949), запропонував кілька прикладів з інтерпретацією, частину з яких я привожу, – пише Майерс, – тут:

- У вояків з більш високим рівнем освіти було більше проблем з адаптацією, ніж у менш освічених. (Інтелектуали були менш підготовлені до військових стресів, ніж люди, виховані «вулицею»).
- Жителі півдня краще справлялися з жарким кліматом острова Південного моря, ніж жителі півночі. (Жителі півдня більш звичні до жаркої погоди).
- Білі рядові більше прагнули одержати чергове військове звання, ніж чорношкірі. (Роки гноблення позначилися на мотивації досягнення).
- Чорношкірі жителі Півдня воліли знаходитися в підпорядкуванні білих офіцерів з Півдня, а не з Півночі. (Офіцери з Півдня були більш досвідченими і вмілими у взаємодії з чорношкірими).
- У міру продовження боїв солдати усе більше прагнули повернутися додому до закінчення війни. (Солдати знали, що під час боїв вони наражаються на смертельну небезпеку).

Однак проблема зі здоровим глуздом полягає в тім, що ми звертаємося до нього **після того**, як знайомимося з фактами. Події стають «очевидними» і передбачуваними після того, як вони уже відбулися, а не до цього. Дослідження показали, що коли люди довідаються про результати експерименту, то вони не є для них несподіванкою. Дайна Барац ознайомила студентів коледжу із деякими передбачуваними результатами соціальних досліджень: одні з них відповідали дійсності, інші – ні. Незалежно від того, чи відповідали дані результати дійсності, чи були протилежні їй, студенти оцінювали їх як «я знав це».

Можливо, ви зіштовхнулися з таким же явищем, коли ознайомилися з резюме результатів Лазарсфельда з «Американського солдата». Насправді ж Лазарсфельд продовжив свою думку так: **«кожне з цих тверджень прямо протилежне тому, що було виявлено в дійсності»**. Насправді в книзі відзначалося, що неосвічені солдати адаптувалися гірше; жителі півдня гірше, ніж жителі півночі, пристосовувалися до тропічного клімату; чорношкірі у більшій мірі прагнули до підвищення і т.д. «Якби ми спочатку повідомили про справжні результати дослідження (з якими ознайомився Шлезінгер), слухач також навішав би на них ярлик «очевидного». Як сказало Кьєркегор, «Життя йде вперед, але розумієш його «заднім числом».

Хіндсайт – феномен «я знав це!». Майже всі можливі результати психологічного експерименту можуть здаватися здоровим глуздом, але тільки після того, як вони стають вам відомі. Ви можете продемонструвати цей феномен. Попросіть половину групи спрогнозувати результат якої-небудь поточної події, скажімо, прийдешніх виборів. Іншій половині через тиждень після того, як результат буде відомий, поставте запитання, щоб вони спрогнозували. Як показують приклади, досить запастися відомими прислів'ями, і існування будь-якого результату буде виправдано. Чи будемо ми вторити Джонові Донну, що «людина – не острів», чи Томасові Вулфу «кожна людина – острів»? Або дайте половині групи одні результати психологічного відкриття, а іншій – протилежні. Наприклад, скажіть першій половині: «Соціальні психологи знайшли, що незалежно від того, чи вибираєте ви собі друзів, чи закохуєтеся, вас найбільше приваблюють люди, чії особливості відмінні від ваших власних». Іншій половині скажіть: «Соціальні психологи знайшли, що незалежно від того, чи вибираєте ви собі друзів, чи закохуєтеся, вас найбільше приваблюють люди, чії особливості схожі на ваші власні». Попросіть людей спочатку пояснити результат. Потім запропонуйте сказати, «здивував» він їх чи ні. Фактично, який би результат ви їм не дали, усі скажуть, що нічого дивного не було.

Карл Тейген, можливо, посміювався, пропонуючи студентам Лестерського університету (Англія) оцінити реально існуючі прислів'я і їх перевертні. Коли їм зачитали реально існуюче прислів'я «Страх сильніше любові», більшість оцінило його як вірне. Але те ж зробили студенти, яким дали його дзеркальне відображення: «Любов сильніша за страх». Віддали належне прекрасному прислів'ю «Сльозами горю не допоможеш»; але те

ж відбулося і з «Горе в сльозах виплечеш». Моїми улюбленими, – пише Майерс, – були, однак, два прислів'я, що були оцінені дуже високо: «Мудреці створюють прислів'я, дурні ж їх повторюють» (справжнє) і його вигаданий «двійник»: «Дурні створюють прислів'я, мудреці ж їх повторюють».

Оскільки результати здаються передбачуваними, ми більш схильні обвинувачувати тих, хто приймає рішення, що стало ретроспективно «очевидно» поганим вибором, ніж хвалити людей за гарний вибір, що згодом теж буде здаватися «очевидним». Ми забуваємо, що очевидне «зараз» не було таким очевидним раніше. Лікарі, що порівнюють симптоми хвороби пацієнта і причину його смерті, визначену розтином, іноді дивуються, як можна було поставити неправильний діагноз. Інші лікарі, що спираються тільки на симптоми, не знаходять, що діагноз такий вже й очевидний. (Цікаво, став би суд квапитися з вердиктом «недбале лікування пацієнта», якби він був змушений ставити діагноз, а не судити про його якість за вже відомим результатом). Здоровий глузд звичайно правий, але вже після факту, що мав місце. З цієї причини ми легко обманюємо себе, думаючи, що знаємо і знали більше, ніж це є і було насправді. Саме тому нам потрібна психологія як наука – щоб допомогти відокремити реальність від ілюзій і дійсні прогнози від легкого хіндсайта.

Тема 2. Методологія та методи соціальної психології.

План

1. Поняття про методологію.
2. Проблема якості соціально-психологічної інформації.
3. Методи соціальної психології.

Література

1. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. – М.: Аспект Пресс, 1998. – 376 с.
2. Корнев М.Н., Коваленко А.Б. Соціальна психологія: Підручник. – К.: Либідь, 2008. – 301 с.
3. Майерс Д. Социальная психология: Пер. с англ. – СПб.: Питер, 1997. – 688 с.
4. Москаленко В.В. Соціальна психологія. Видання 2-ге, виправлене та доповнене. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 688 с.
5. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Навчальний посібник. – К.: Академвидав, 2010. – 649 с.
6. Парыгин Б. Д. Социальная психология. Истоки и перспективы. – СПб : СПбГУП, 2010. – 479 с.

Інформаційне забезпечення

7. <http://www.iworld.ru/attachment.php?barcode=978591180703&at=exc&n=0>
8. <http://studentam.net.ua/content/view/3171/86/>
9. <http://ua.textreferat.com/referat-11184-1.html>
10. <http://uadoc.zavantag.com/text/11928/index-1.html?page=7>
11. <http://zavantag.com/docs/3451/index-154663.html>
12. http://www.cul.com.ua/preview/sotcialna_psihologija-Moskalenko.pdf

1. Соціальна психологія – молода теоретико-прикладна наука, яка виникла у ХХ ст. на стику соціології, психології, кримінології, мовознавства, антропології через неможливість пояснити деякі соціальні явища засобами цих наук. Вона вивчає поведінку людей у групах та психологічні особливості самих груп. Для соціальної психології актуальні питання методології досліджень.

Особливий вид методологічної рефлексії – внутрішньонаукова методологічна рефлексія. У соціальній психології існує необхідність керуватися в дослідницькій практиці одночасно методологічними принципами двох різних наук – психології і соціології. Це породжує специфічну задачу для соціальної психології – своєрідного співвіднесення, «накладання» один на одного двох рядів закономірностей: суспільного розвитку і розвитку психіки людини. У сучасному науковому знанні терміном «методологія» позначаються три різних рівні наукового підходу.

1) Загальна методологія – деякий загальний філософський підхід, загальний спосіб пізнання, прийнятий дослідником. Загальна методологія формулює деякі найбільш загальні принципи, що – усвідомлено чи неусвідомлено – застосовуються в дослідженнях. Так, для соціальної психології необхідно певне розуміння питання про співвідношення суспільства і особистості, природи людини. В якості загальної методології різні дослідники приймають різні філософські системи.

2) Часткова (чи спеціальна) методологія – сукупність методологічних принципів, застосовуваних у даній області знання. Часткова методологія є реалізацією філософських принципів стосовно специфічного об'єкту дослідження. Це теж певний спосіб пізнання, але спосіб, адаптований для більш вузької сфери знання. У соціальній психології в зв'язку з її двоїстим походженням спеціальна методологія формується за умови адаптації

методологічних принципів як психології, так і соціології. У якості приклада можна розглянути принцип діяльності, як він застосовується у соціальній психології. У самому широкому розумінні слова філософський принцип діяльності означає визнання діяльності сутністю способу буття людини. У соціології діяльність інтерпретується як спосіб існування людського суспільства, як реалізація соціальних законів, що і виявляються не інакше, як через діяльність людей. Саме через діяльність особистість включається в систему суспільних відносин. У психології діяльність розглядається як специфічний вид людської активності, як деяке суб'єктно-об'єктне відношення, у якому людина – суб'єкт – певним чином відноситься до об'єкта, оволодіває ним. У ході діяльності людина реалізує свій інтерес, перетворюючи предметний світ. При цьому людина задовольняє потреби, при цьому ж народжуються нові потреби. Таким чином, діяльність з'являється як процес, у ході якого розвивається сама людська особистість.

Соціальна психологія, приймаючи принцип діяльності як один із принципів своєї специфічної методології, адаптує його до основного предмета свого дослідження – групи. Тому в соціальній психології найважливіший зміст принципу діяльності розкривається в наступних положеннях: а) розуміння діяльності як спільної соціальної діяльності людей, у ході якої виникають зовсім особливі зв'язки, наприклад, комунікативні; б) розуміння в якості суб'єкта діяльності не тільки індивіда, але і групи, суспільства, тобто введення ідеї колективного суб'єкта діяльності; це дозволяє досліджувати реальні соціальні групи як певні системи діяльності; в) за умови розуміння групи як суб'єкта діяльності відкривається можливість вивчити усі відповідні атрибути суб'єкта діяльності – потреби, мотиви, цілі групи і т.д.; г) як висновок варто не допустити зведення будь-якого дослідження лише до емпіричного опису, до простої констатації актів індивідуальної діяльності поза певного «соціального контексту» – даної системи суспільних відносин. Принцип діяльності перетворюється, таким чином, у свого роду норматив соціально-психологічного дослідження, визначає дослідницьку стратегію. А це і є функція спеціальної методології.

3) Методологія як сукупність конкретних методичних прийомів дослідження, що найчастіше в українській мові позначається терміном «методика». Однак у ряді інших мов, наприклад, в англійській, немає цього терміна і під методологією часто-густо розуміється методика, а іноді тільки вона. Конкретні методики (чи методи, якщо слово «метод» розуміти в цьому вузькому значенні), застосовувані в соціально-психологічних дослідженнях, не є абсолютно незалежними від більш загальних методологічних міркувань. Які б емпіричні чи експериментальні методики не застосовувалися, вони не можуть розглядатися ізольовано від загальної і спеціальної методології. Що ж стосується конкретних методичних прийомів, то вони можуть бути відносно незалежні від методологічних принципів і застосовуватися практично в однаковій формі в рамках різних методологічних орієнтацій, хоча загальний набір методик, генеральна стратегія їхнього застосування, звичайно, несуть методологічне навантаження.

Звичайно називають наступні риси наукового дослідження:

- 1) воно має справу з конкретними об'єктами, іншими словами, з визначеним об'ємом емпіричних даних, які можна зібрати засобами, наявними в розпорядженні науки;
- 2) у ньому диференційовано зважуються емпіричні (виділення фактів, розробка методів виміру), логічні (виведення одних положень з інших, установлення зв'язку між ними) і теоретичні (пошук причин, виявлення принципів, формулювання гіпотез чи законів) пізнавальні задачі;
- 3) для нього характерно чітке розмежування між установленими фактами і гіпотетичними припущеннями, оскільки відпрацьовані процедури перевірки гіпотез;
- 4) його ціль – не тільки пояснення фактів і процесів, але і передбачення їх. Якщо коротко підсумувати ці відмітні риси, їх можна звести до трьох: одержання ретельно зібраних даних, об'єднання їх у принципи, перевірка і використання цих принципів у пророкуваннях.

Для соціальної психології важливі: а) проблема емпіричних даних. Це можуть бути або дані про відкриту поведінку індивідів у групах, або дані, що характеризують якісь властивості свідомості цих індивідів, або психологічні характеристики самої групи. У біхевіористській соціальній психології за дані приймаються лише факти відкритого поведіння; когнітивізм наголошує на даних, що характеризують лише когнітивний світ індивіда: образи, цінності, установки й ін. Один ряд методів придатний для реєстрації актів поведіння людини, інший – для фіксації її когнітивних утворень. Відповідно до того, який об'єм даних є присутнім у соціально-психологічному дослідженні, усі вони поділяються на два типи: а) **кореляційні**, засновані на великому масиві даних, серед яких установлюються різного роду кореляції, і б) **експериментальні**, де дослідник працює з обмеженим об'ємом даних і де зміст роботи полягає в довільному введенні дослідником нових перемінних і контролі за ними.

Друга риса наукового дослідження – це **інтеграція даних**. Теоріями в тому розумінні, в якому про них говориться в логіці і методології науки, соціальна психологія узагалі не володіє. Як і в інших гуманітарних науках, теорії в соціальній психології не носять дедуктивного характеру. Тут відсутня строгість такого порядку, як, наприклад, у теоріях математики чи логіки. У таких умовах особливо важливе місце в дослідженні починає займати гіпотеза. Гіпотеза «представляє» у соціально-психологічному дослідженні теоретичну форму знання. Але навіть гарна гіпотеза не є достатнім рівнем включення теорії в дослідницьку практику: рівень узагальнень, отриманих на основі перевірки гіпотези і на основі її підтвердження, – тільки перша форма «організації» даних. Наступний крок – перехід до узагальнень більш високого рівня, до узагальнень теоретичних. Це – розробка так званих **спеціальних** теорій (чи теорій середнього рангу), що охоплюють якісь окремі сторони соціально-психологічної реальності (наприклад, теорія групової згуртованості, теорія групового прийняття рішень, теорія лідерства). Подібно тому, як найважливішою задачею соціальної психології є задача розробки спеціальної методології, також вкрай актуально тут і створення спеціальних теорій. Без цього накопичуваний емпіричний матеріал не може являти собою цінності для побудови прогнозів соціального поведіння, тобто для рішення головної задачі соціальної психології. Третя риса наукового дослідження, відповідно до вимог логіки і методології науки, – обов'язкова перевірка гіпотез і побудова на цій базі обґрунтованих пророкувань. У якості експериментальної дисципліни соціальна психологія підкоряється тим нормативам перевірки гіпотез, що існують для будь-яких експериментальних наук. Однак, володіючи рисами і гуманітарної дисципліни, соціальна психологія попадає в утруднення, пов'язані з цією її характеристикою. Позитивізм визнає законною лише одну форму верифікації, а саме зіставлення суджень науки з даними безпосереднього чуттєвого досвіду. Якщо таке зіставлення неможливе, то щодо судження, що перевіряється, узагалі не можна сказати, є воно істинним або хибним; воно просто не може в такому випадку вважатися судженням. Якщо суворо дотримуватися такого принципу (тобто приймати ідею «жорсткої» верифікації), жодне більш-менш загальне судження науки не має права на існування. Звідси випливають два важливих наслідки, прийняті позитивістські орієнтованими дослідниками: 1) наука може користуватися тільки методом експерименту (тому що лише у цих умовах можливо організувати зіставлення судження з даними безпосереднього чуттєвого досвіду) і 2) наука власне кажучи не може мати справи з теоретичними знаннями (тому що не всяке теоретичне положення може бути верифіковано). Доводиться вводити й інші критерії науковості, крім тих, котрі розроблені лише на матеріалі точних наук.

2. Проблема якості соціально-психологічної інформації вирішується шляхом забезпечення принципу репрезентативності, а також шляхом перевірки способу отримання даних на надійність. Виділяють два види параметрів якості інформації: об'єктивні і суб'єктивні. Вимоги щодо надійності інформації: обґрунтованість (валідність), стійкість і точність.

Обґрунтованість (валідність) інструмента – це його здатність вимірювати саме ті характеристики об'єкта, що і потрібно виміряти. Існує кілька способів перевірки інструмента на обґрунтованість: допомога експертів (осіб, компетентність яких у досліджуваних питаннях загально визнана). Перевіряється розподіл характеристик досліджуваної властивості, отриманих за допомогою шкали, і розподіл, що дали експерти, діючи без шкали. Збіг результатів дозволяє говорити про обґрунтованість використовуваної шкали; б) спосіб, також заснований на порівнянні – проведення додаткового інтерв'ю: питання в ньому повинні бути сформульовані так, щоб відповіді на них давали непряму характеристику розподілу досліджуваної властивості.

Стійкість інформації – це її якість бути однозначною, тобто при одержанні її в різних ситуаціях вона повинна бути ідентичною. (Іноді цю якість інформації називають «вірогідністю»). Способи перевірки інформації на стійкість наступні: а) повторне вимірювання; б) вимір тієї ж самої властивості різними спостерігачами; в) так зване «розщеплення шкали», тобто перевірка шкали вроздріб.

Точність інформації – визначення того, наскільки чутливим є інструмент (вимірюється тим, наскільки дробовими є застосовувані метрики). Завжди необхідно вирішити, яка міра точності є припустимою. При визначенні цієї міри дослідник включає і весь арсенал своїх теоретичних уявлень про об'єкт. Ще одна проблема – репрезентативність (побудова вибірки). Якою вона буде – випадковою; типової чи стратифікованою – вирішувати досліднику. Потрібно чи ні в кожному окремому випадку ділити попередньо генеральну сукупність на класи, а лише потім робити з них випадкову вибірку – цю задачу щораз доводиться вирішувати заново. Саме виділення класів (типів) усередині генеральної сукупності строго диктується змістовним описом об'єкта дослідження: коли мова йде про поведінку і діяльність мас людей, дуже важливо точно визначити, за якими параметрами тут можуть бути виділені типи поведінки.

3. Методи дослідження: а) методи збору інформації і б) методи її обробки. Свенцицький розрізняє три групи методів: 1) методи емпіричного дослідження, 2) методи моделювання, 3) управлінсько-виховні методи.

Серед методів збору інформації потрібно назвати: спостереження, вивчення документів (зокрема, метод контент-аналізу), різного роду опитування (анкети, інтерв'ю), різноманітні тести й експеримент (як лабораторний, так і природний).

Спостереження: головна проблема – як забезпечити фіксацію певних класів характеристик (у випадку одержання даних про відкрите поведінку, про дії індивідів). Питання про виділення класів явищ, що спостерігаються – це питання визначення одиниць спостереження. Наступне принципове питання – це часовий інтервал, який можна вважати достатнім для фіксації будь-яких одиниць спостереження.

Вивчення документів. Найважливішу роль при вивченні документа грає здатність до розуміння тексту (проблема розуміння). Контент-аналіз – особливий, більш-менш формалізований метод аналізу документа, при якому в тексті виділяються спеціальні «одиниці», а потім підраховується частота їхнього вживання (сам процес виділення одиниць тексту залежить і від теоретичної позиції дослідника, і від його особистої компетентності, і від рівня його творчих можливостей).

Опитування – інтерв'ю й анкети насамперед, особливо при дослідженнях великих груп. Вимоги: 1) опитувальник повинен доставляти саме ту інформацію, що потрібна згідно з гіпотезою; 2) інформація повинна бути максимально надійною. Вимоги до опитування (анкетування):

Величина та репрезентативність вибірки

Дослідники одержують репрезентативну вибірку, розглядаючи випадкову вибірку (вибірку, у яку з рівною імовірністю може потрапити будь-яка людина з популяції). Згідно з цією методикою, кожна підгрупа людей – наприклад, рудоволосі – буде представлена в опитуванні тією ж мірою, у якій вона представлена в загальній групі. Дивний той факт, що чи опитуємо ми людей у місті чи в усій країні, 1200 випадково відібраних учасників дають

нам змогу на 95 % бути упевненими в описі всієї популяції з помилкою погрішності 3 % чи менше. Уявіть собі величезний глечик, наповнений бобами – 50 % червоних і 50 % білих. Навмання виберіть 1200 з них, і будьте певні, що в 95 % випадків ви витягнете від 47 % до 53 % червоних бобів, незалежно від того, міститься в глечики 10 000 чи 100 000 000 бобів. Якщо ми будемо розглядати червоні боби як тих, хто підтримує одного кандидата в президенти, а білі боби – як тих, хто підтримує іншого, то зможемо зрозуміти, чому починаючи з 1950 року опитування Геллапа, проведені безпосередньо перед національними виборами в США, розходилися з дійсними результатами виборів у середньому тільки на 1,4 %. Як по краплі крові можна судити про весь організм, так на підставі випадкової вибірки можна говорити про популяцію в цілому. Щоб оцінити опитування, ми повинні пам'ятати про 4-ри компоненти: нерепрезентативні вибірки, послідовність питань, право вибору відповідей і формулювання питань.

Нерепрезентативні вибірки

Для опитування істотне значення має не тільки величина вибірки, але також і те, наскільки точно вибірка представляє досліджувану популяцію. Важливість репрезентативності була успішно продемонстрована у 1936 році, коли журнал щотижневих новин «Literary Digest» розіслав поштою опитувальники на тему президентських виборів 10 000 000 американців. Відповідно до надісланих до редакції анкет (2 000 000) перемогу мав одержати Алф Ландон. Коли через кілька днів були проголошені реальні результати виборів, кандидатура Ландона одержала більшість тільки в двох штатах (переміг Франклін Делано Рузвельт). Виявилося: працівники журналу надіслали опитувальники тільки тим людям, чиї імена вони знайшли у телефонних довідниках і базі даних служб реєстрації автомобілів, у такий спосіб оминувши усіх тих, хто не міг дозволити собі ані телефону, ані автомобіля.

Послідовність питань

На питання: «Чи варто дозволити японському уряду встановлювати обмеження на ввіз американських промислових товарів у Японію?» – більшість американців відповіли «ні». У той же час 2/3 еквівалентної вибірки на це питання відповіли «так», тому що попереднє звучало так: «Чи варто дозволити американському уряду встановлювати обмеження на ввіз японських промислових товарів у Сполучені Штати?». Більшість з цих людей сказало, що США мають право на обмеження імпорту. Щоб бути послідовними, наступним пунктом їм довелося визнати, що і Японія повинна мати таке ж право.

Право вибору відповіді

Форма питання може стимулювати відповідь. Говард Шуман і Жаклін Скотт задавали американцям наступне питання: «Яку проблему ви вважаєте найбільш важливою для країни сьогодні: нестачу енергії, якість державних шкіл, узаконені аборти, забруднення навколишнього середовища, або, якщо хочете, ви можете назвати інші проблеми». Вибираючи з того, що перераховано, 32 % вважали, що якість державних шкіл було самою великою проблемою. Серед тих, кого просто запитали: «Яку проблему ви вважаєте найбільш важливою для країни сьогодні?» – тільки 1% назвав проблему шкіл.

Формулювання

Ефекти права вибору відповіді, послідовності і формулювання питань дають можливість політичним маніпуляторам використовувати опитування для демонстрації підтримки своїх поглядів суспільством – «за» чи «проти» ядерної зброї, обмеження чи свободи виступів. Консультанти, радники і лікарі можуть чинити такий же збиваючий з пантелику вплив на наші рішення в залежності від того, «під яким соусом його подадуть». Не дивно, що м'ясне лоббі в 1994 році заперечувало новий закон про маркірування продуктів, що вимагав на етикетках до меленої яловичини писати, наприклад, «30 % жиру», а не «70 % пісне, 30 % жиру». Висновок: те, як сформульовано питання, може багато в чому вплинути на відповідь. Молодий чернець обурився, коли його запитали, чи зміг би він палити під час молитви. Запитайте по-іншому, порадив друг: «Чи можете ви молитися під час паління?».

Тести. Тест – це особливого роду випробування, у ході якого випробуваний виконує спеціально розроблене завдання чи відповідає на питання, що відрізняються від питань анкет або інтерв'ю. Питання в тестах носять непрямий характер. Зміст наступної обробки полягає в тому, щоб за допомогою «ключа» співвіднести отримані відповіді з визначеними параметрами, наприклад, характеристиками особистості, якщо мова йде про особистісні тести.

Експеримент. Суть – у довільному введенні експериментатором незалежних змінних і контролі за ними, а також за змінами залежних змінних. Загальним є також вимога виділення контрольної й експериментальної груп. Ряд важливих методологічних проблем постає і при характеристиці другої групи методів, а саме методів **обробки матеріалу**. Сюди відносяться всі прийоми статистики (кореляційний аналіз, факторний аналіз) і разом з тим прийоми логічної і теоретичної обробки (побудова типології, різні способи побудови пояснень і т.д.). Виникають питання: в якій мірі дослідник вправі включати в інтерпретацію даних не тільки логічні міркування, але і такі, що стосуються змісту теоретичних поглядів автора? Чи не буде включення таких моментів знижувати об'єктивність дослідження, вносити в нього те, що мовою науковедення називається проблемою цінностей? У сучасній науковій літературі полеміка навколо проблеми цінностей знаходить своє вирішення у формулюванні двох зразків наукового знання – «сциєнтистського» і «гуманістичного». Сциєнтистський образ науки був створений у філософії неопозитивізму. Головна ідея – вимога уподібнення всіх наук найбільш строгим і розвиненим природничим наукам, насамперед фізиці. Наука повинна спиратися на строгий фундамент фактів, застосовувати строгі методи виміру, використовувати операціональні поняття (тобто поняття, стосовно яких розроблено операції виміру тих ознак, що виражені в понятті), володіти досконалими прийомами верифікації гіпотез. Ніякі ціннісні судження не можуть бути включені ні в сам процес наукового дослідження, ні в інтерпретацію його результатів, оскільки таке включення знижує якість знання, відкриває дорогу вкрай суб'єктивним висновкам. Заперечення було сформовано, зокрема, у філософії неокантіанства, де обговорювалася теза про принципове розходження «наук про природу» і «наук про культуру». На рівні, більш близькому до конкретної психології, ця проблема була поставлена В. Дільтєєм при створенні їм «розуміючої психології», де принцип розуміння висувався нарівні із принципом пояснення, який захищали позитивісти. Сьогодні цей другий напрямок ототожнює себе з «гуманістичною» традицією і багато в чому підтримується філософськими ідеями Франкфуртської школи. Гуманістична орієнтація наполягає на тому, що специфіка наук про людину вимагає включення ціннісних суджень у тканину наукового дослідження. Вчений, формулюючи проблему, усвідомлюючи мету свого дослідження, орієнтується на певні цінності суспільства, що він чи визнає або відкидає; далі – прийняті їм цінності дозволяють осмислити спрямованість використання його рекомендацій; нарешті, цінності обов'язково «присутні» і при інтерпретації матеріалу, причому цей факт не знижує якість знання, а навпроти, робить інтерпретації осмисленими, оскільки дозволяє повною мірою враховувати той соціальний контекст, в якому відбуваються досліджувані вченим події. Майерс: наші цінності спливають на поверхню вже при виборі теми дослідження. Так, дослідження феномена упередження розцвіло в 40-і роки, коли в Європі шаленів фашизм; 50 -і, з їхньою модою «бути як усі» і макартистською нетерпимістю до інакодумства, залишили нам у спадщину вивчення конформізму; у 60-і, коли масові безладдя і зростаючий рівень злочинності захлинули Америку, зріс інтерес до розуміння агресії; у 70-і почалася хвиля тендерних досліджень і вивчення сексизму; у 80-і увага знову була звернена до психологічних аспектів гонки озброєнь; у 90-і зріс інтерес до того, як люди реагують на міжкультуральні розходження. Соціальна психологія відбиває історію суспільства. Те, що ми приймаємо як таке, що само собою розуміється – загальноприйняті переконання, що європейські соціальні психологи називають нашими соціальними репрезентаціями, є для нас найважливішим, але і найбільш недослідженими з переконань. Однак іноді хто-небудь

з іншого табору звертає увагу на ці твердження. Психологічна порада відбиває особистісні цінності того, хто її дає. Ціннісні судження часто сховані в нашій соціально-психологічній мові. Будь-яка мова пропонує нам для опису того самого «слова-муркотіння» і «слова-гарчання». Як ми назвемо того, хто веде партизанські воєнні дії – «терористом» чи «борцем за свободу», – буде залежати від нашої точки зору на причину. Але не слід вважати, що ті цінності, які маються на увазі, неодмінно погані. Справа в тім, що наукова інтерпретація, навіть на рівні феномена наклеювання ярликів, залишається істинно людською діяльністю. Ми вводимо наші цінності кожного разу, коли йдемо від об'єктивних тверджень (фактів) до тверджень, що відбивають, те, що повинно бути.

Тема 3. Проблема особистості у соціальній психології

План

1. Особистість як біо-психо-соціальна система.
2. Соціальний тип особистості. Статус, позиція, роль.
3. Соціальні установки та диспозиції особистості.
4. Потреби та мотиви особистості.
5. Характеристика емоційної сфери особистості.
6. Вольова сфера особистості.
7. Темперамент та його значення у структурі особистості.
8. Характер як індивідуально-психологічна властивість особистості.
9. Здібності та їх різновиди.

Література

1. Асмолов А.Г. Психология личности: Принципы общепсихологического анализа. – М.: Смысл, 2001. – 416 с.
2. Выготский Л.С. Собрание сочинений: В 6-ти т. – М.: Педагогика, 1983. – Т. 5. – 368 с.
3. Гозман Л.Я. Психология эмоциональных отношений.- М.: МГУ, 1987. – 175 с.
4. Иванников В.А. Психологические механизмы волевой регуляции. – Изд.2-е, испр. и доп. – М.: Изд-во УРАО, 1998. – 144 с.
5. Левитов Н.Д. Психология характера. – Изд. 3-е, испр. и доп. – М.: Просвещение, 1969. – 424 с.
6. Леонтьев А.Н. Потребности, мотивы и эмоции // Психология эмоций: Тексты / В.К. Виллюнас, Ю.Б. Гиппенрейтер. – М.: МГУ, 1984. – С. 162-171.
7. Леонтьев А.Н. Проблемы развития психики. – М.: Изд-во АПН РСФСР, 1959. – С. 300-316.
8. Москаленко В.В. Соціальна психологія. Видання 2-ге, виправлене та доповнене. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 688 с.
9. Небылицын В.Д. Психофизиологические исследования индивидуальных различий. М.: Наука, 1976. – 336 с.
10. Нюттен Ж. Мотивация // Экспериментальная психология / П. Фресс, Ж. Пиаже. – М.: Прогресс, 1975. – Вып. 5. – 285 с.
11. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. – СПб.: Питер, 2002. – 720 с.
12. Смирнов С.Д. Педагогика и психология высшего образования: от деятельности к личности: Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2001. – 304 с.
13. Фромм Э. Бегство от свободы. [Пер. с англ.] – М.: Изд-во АСТ, 2016. – 288 с.
14. Фромм Э. Анатомия человеческой деструктивности [Пер. с нем.]. – М.: Изд-во АСТ, 2016. – 624 с.
15. Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность [Пер. с нем.] / Б.М. Величковский. – М.: Педагогика, 1986. – Т. 1,2.

1. Якщо соціолог виходить із структури, яка є надіндивідуальною, то для соціального психолога важливим є суб'єктивне відношення особистості, але те, що обумовлене його включенням у соціальні ситуації. Об'єктом соціальної психології особистості є інтрапсихологічні та інтерпсихічні процеси людської психіки у їх єдності. Природні властивості людини включаються до будь-яких форм соціальних зв'язків, а зовнішні соціальні зв'язки переходять у внутрішні відносини самої особистості. Соціальність особистості багатопланова. Вона складає ансамбль усіх суспільних відносин. У своїй

діяльності особистість реалізує як суттєві, суспільно необхідні зв'язки, так і одиничні, випадкові, що стосуються її індивідуальності. Оскільки поведінка людини залежить не тільки від конкретних соціальних структур, а й від результатів її індивідуального розвитку, то в структуру особистості входить і певний комплекс властивостей індивіда, що корелюють між собою. Соціальні, соціально-психологічні і психофізіологічні характеристики утворюють складні кореляційні плеяди, але з багатьох соціальних характеристик лише деякі входять до структури особистості. Розуміння конкретної особистості як об'єкта і суб'єкта суспільного життя вимагає аналізу її в єдності соціально-типових і індивідуальних якостей і рис.

2. Соціальний тип особистості формується залежно від місця особистості в матеріальних, виробничих відносинах, в залежності від її приналежності до певної соціальної групи, особливостей її ідеологічних, правових, політичних та інших відносин. *Групова приналежність* є головною детермінантою віднесення особистості до певного соціального типу. Оскільки кожному соціальному типу властиві свої соціально-психологічні особливості, то у межах одного і того самого соціального типу існують різні психологічні типи особистості. Структура соціально-психологічного типу включає і властивості соціальної структури, і особистісну структуру людини, утворюючи певну цілісність, адже поведінка є соціальною за змістом і психологічною за формою. У соціальній психології головною одиницею поведінки є *вчинок*. Особистість як єдиний соціально-психологічний тип може мати кілька стереотипів поведінки. До того ж поведінка особистості в різних соціальних групах різна. У кожній групі є свої стереотипні вимоги до поведінки особистості. Тому для правильного розуміння поведінки людини в структурі внутрішньогрупового спілкування слід враховувати такі її характеристики, які визначають цю поведінку, виявляються у вчинках і одночасно показують залежність особистості від конкретних соціальних структур і її власну активну, самодіяльну сутність. Такими характеристиками особистості є **соціальний статус, позиція і роль**. Місце особистості в суспільстві, яке визначає її спосіб життя і приналежність до певних соціальних, професійних та інших груп, тобто ознаки, що характеризують особистість як певний соціальний тип, фіксуються в понятті «*статус*». Підґрунтя статусу становлять ті права, які надаються особистості суспільством, конкретними соціальними групами, і обов'язки, які вона повинна виконувати відповідно до її місця в соціальній структурі. Оскільки людина є центром перетину зв'язків різного рівня й спільності, можна виокремити кілька статусів особистості (економічний, правовий, політичний, професійний, особистий), які виступають як соціальні ситуації її розвитку, складові інтегрального, соціального статусу. Залежно від того, на якому рівні ми розглядаємо статус особистості (соціальної системи, суспільства або конкретного колективу), обсяг і якість прав і обов'язків змінюються від найбільш загальних і широких до конкретних і вузьких. Відповідно змінюються і вимоги до якостей особистості – носія статусу. Головними складовими статусу є **авторитет** та **престиж**. Це вплив особистості на інших людей, зумовлений соціальним станом, посадою, можливістю приймати рішення (певна влада). Престиж чи авторитет може означати міру визнання іншими людьми якихось переваг особистості, не обов'язково пов'язаних з її посадою чи владою. Підґрунтям авторитету є ті властивості людини, які за рівнем свого розвитку суттєво переважають такі самі якості інших. Це означає, що в авторитеті можна визначити як кількісну, так і якісну характеристики. Розрізняють такі форми авторитету: моральний, функціональний (діловий, професійний), формальний (посадовий). Статус – це величина престижу у спілкуванні з іншими. На рівні міжособистісного спілкування це місце людини в системі її зв'язків з іншими людьми. Суб'єктивний бік статусу – певна **позиція** особистості, що відображає систему вибіркового ставлення до людей, з якими вона взаємодіє. Позиція – це внутрішнє ставлення людини до інших людей і загалом до соціального середовища. Позиція – це складна система відносин особистості, установок і мотивів, цілей та цінностей. Позиція – це певна спрямованість активності особистості, яка ґрунтується на її вибіркового

усвідомленому ставленні до людей безпосереднього кола спілкування, суспільства, самої себе. Властивістю позиції особистості є притаманне людині прагнення завойовувати для себе право на певну лінію поведінки. Закріплюючись у практиці суспільної поведінки, позиція особистості перетворюється на **риса характеру** – комунікативні і рефлексивні (як відображення ставлення до самого себе). Саме ці рефлексивні властивості завершують структуру характеру, забезпечуючи його цілісність. На цьому рівні позиція особистості тісно пов'язана з більш глибинними пластами психіки – установками, орієнтаціями, психічним настроєм, оцінками і самооцінками.

3. Соціальна установка – суб'єктивні орієнтації індивіда як члена суспільства на ті чи інші цінності; переживання індивідом значення або смислу соціального об'єкта. Соціальна установка – це елемент структури особистості й одночасно елемент соціальної структури. Її головні функції – випереджувальна та регулятивна. Установка – це стан психонервової готовності до реакції на всі об'єкти чи ситуації, з якими індивід пов'язаний. В структурі установки виокремлюють когнітивний, афективний та поведінковий (конативний) компоненти.

Парадокс Р. Лап'єра: у 1934 р. Лап'єр разом із двома китайцями (подружжям) подорожував по США. Вони зупинялись в багатьох готелях. Після цього дослідник надіслав господарям відвіданих закладів листи з запитанням: «Чи приймете Ви представників китайської раси як ваших гостей?». 92 % господарів ресторанів та 91 % господарів готелів дали негативну відповідь. Висновок: вербалізована реакція на символічну ситуацію відрізняється від реакції на реальну ситуацію. Невідповідність між установкою (вербальною поведінкою) і реальною поведінкою дослідники пояснювали тим, що характер відповіді залежить від ситуації. Виокремлюють три типи ситуацій:

1. Знеособлена ситуація (лист). 2. Частково особистий контакт (безпосередня або телефонна розмова). 3. Безпосередня взаємодія. У випадку з Лап'єром існувало дві різні ситуації, отже, були два типи установок.

Концепція В.О. Ядова: диспозиція (установка, атитюд) – це комплекс схильностей, готовності до певного сприйняття та до певної поведінки. Рівні диспозиційних установок: Елементарні фіксовані установки; соціальні фіксовані установки; базові соціальні установки; система орієнтацій на цілі життєдіяльності та засоби досягнення цих цілей. Нижчі рівні – ситуативні.

Роль – вимоги і очікування щодо поведінки особистості.

4. Потреби і мотиви. У психологічній теорії діяльності потреба розглядається як стан живого організму, який переживає нестаток чогось необхідного для його існування, такого, що знаходиться за межами його самого і має назву предмету потреби. Такий стан є джерелом активності, але характер активності залежить від того, чи відбувся акт впізнавання предмета потреби, іншими словами, чи відбулося «опредмечення потреби». «Неопредмечена потреба» може спонукати і направляти тільки пошукову активність, що повинна завершитися знаходженням предмета потреби, що виступає з цього моменту спонукую, стимулятором діяльності. «Опредмечена потреба» називається мотивом. Мотив не обов'язково є зовнішнім матеріальним об'єктом (їжа, сексуальний партнер, книга і т.п.), це може бути й розумовий конструкт (ідеал, проект споруджуваного будинку, психічний стан, який суб'єкт хоче пережити і т.п.). Ще одна важлива функція мотиву, що має пряме відношення до психології особистості, – це функція смислоутворення. Яким є мотив діяльності, таким є і її зміст, і зміст її результату. Смисл дії – це відношення мотиву діяльності до її мети. Смисл є концентроване вираження дієвого ставлення людини до реальності, діяльності і до самої себе («значення для мене»). Багато сучасних дослідників особистості розглядають «динамічні смислові системи» у якості основних структурних елементів особистості (О.Г. Асмолов, Л.В. Бороздіна, Б.Г. Братусь, Д.О. Леонтьєв, В.В. Столін, С.В. Субботський, В.А. Петровський і ін.). Діяльність спонукається не одним мотивом, а складним їх сполученням, тому в будь-якій діяльності прийнято виділяти провідний мотив (саме він виконує функцію смислоутворення) і підпорядковані мотиви,

що виконують стимулюючу функцію і тому часто називаються мотивами-стимулами. Потреби і мотиви можуть спонукати суб'єкта до дії не тільки по оволодінню об'єктом, але і дії, що дозволяє уникнути його. В цьому випадку говорять, що об'єкт має негативну валентність. У простих випадках позитивна валентність об'єкта може прямо визначатися загостренням біологічної потреби організму. Якщо протягом декількох днів давати пацюкам їжу, позбавлену вітаміну «В», а потім запропонувати їм на вибір кілька видів їжі, такої, що містить або не містить вітамін «В», то пацюки швидко навчаються вибирати їжу з вітаміном «В» [9, с. 28]. Негативна валентність найчастіше зв'язана з загрозою життю або здоров'ю, що надходить від об'єкта; можливістю пережити неприємні відчуття (наприклад, біль), знизити свій соціальний статус і т.д. На привабливість об'єктів з різною валентністю впливають особливості мотивації, прагнення до успіху чи уникнення невдач. Становить інтерес феномен так званої *польової поведінки* (К. Левін), коли суб'єкт діє головним чином під впливом високої позитивної валентності об'єкта, а не під впливом актуалізації відповідної потреби. Відбувається «відщеплення» валентності предмета від потреби, і об'єкт як би нав'язує людині певну поведінку і вона підкоряється цьому «тиску», на відміну від ситуації навмисної вольової дії. Людині, яка опинилася перед добре сервірованим столом, важко відмовитися від «дегустації» страв, навіть якщо вона сита, а побачивши білу нитку на темному костюмі, важко придушити в собі імпульс зняти її, навіть якщо людина нам зовсім незнайома (приклад Б.В.Зейгарник). Силу потреб і мотивів можна вимірювати величиною перешкод, які тварина чи людина готові подолати заради задоволення потреби. В експериментальній ситуації сила мотивації може моделюватися за допомогою величини заохочення чи покарання. В експериментах на тваринах і людях виявилось, що занадто сильна чи занадто слабка мотивація негативно впливають на успішність рішення задачі фіксованої складності (що відповідає нашому повсякденному досвіду). Але несподіваним, на перший погляд, є факт зсуву оптимуму мотивації у бік її ослаблення при рішенні задач більшої складності (закон Йеркса-Додсона). Цей результат може бути пояснений негативним впливом стану емоційної напруги, що супроводжує переживання потреби, і деструктивний вплив якого на діяльність тим сильніше, чим складнішою є сама діяльність. Закон Йеркса-Додсона не дотримується, коли мова йде про пізнавальну мотивацію. Чим сильнішою є пізнавальна мотивація в учня чи вченого, тим більше складні задачі вони здатні вирішити. У тварин аналогом пізнавальної потреби виступає потреба в нових враженнях і орієнтуванні. Рівень розвитку цієї потреби може служити критерієм рівня розвитку психіки. Так, у вищих тварин «пізнавальна» потреба в багатьох випадках успішно конкурує з харчовою чи сексуальною у боротьбі за контроль над поведінкою. Але тільки в людини пізнавальна потреба може зайняти провідне місце у всій ієрархічній системі потреб. Іншою найважливішою потребою, що лежить біля джерел соціалізації людини і розвитку її особистості, є *потреба у спілкуванні*. Вона уперше виявляється у дитини у віці декількох тижнів у формі знаменитого комплексу поживавлення, специфічної моторної й емоційної реакції на матір чи людину, що її заміняє. Останнім часом усе більше число авторів (А.В. Петровський, В.А. Петровский) починає говорити про існування в дитини *особливої потреби в персоналізації*, тобто потреби стати особистістю і зайняти певну позицію в людському співтоваристві [11, с. 85].

У ході онтогенетичного розвитку йде не просте додавання нових, соціальних потреб до вже існуючих біологічних: перетворюється вся система потреб. Соціальні способи і засоби задоволення органічних потреб людини якісно змінюють самі ці потреби і предмети, здатні їх задовольнити.

5. Характеристика емоційної сфери особистості. Емоції – це особливий клас психічних процесів і станів, що у формі безпосередньо-чуттєвих переживань відображають значимість об'єктів і подій у зовнішньому і внутрішньому світі людини для її життєдіяльності. Вони неначе зсередини регулюють поведінку і діяльність, безупинно співвідносячи їхній хід і проміжні результати з потребами і мотивами і виконуючи в такий

спосіб функцію поточної оцінки. Тісний зв'язок емоцій з потребами і мотивами добре схоплений формулою С.Л. Рубінштейна, згідно з якою *емоції є суб'єктивною (психічною) формою існування потреб*. Можна також сказати, що в емоціях суб'єкту безпосередньо відкривається смисл того, що відбувається у світі, у ньому самому і смисл його власної діяльності. Емоції можуть виконувати й інші важливі функції [11, с. 86]:

- спонування (прагнення пережити певну емоцію може стати особливим мотивом діяльності);
- стимулювання (почуття обурення, образи, гордості, ревнощів і т.п. можуть підштовхнути людину до вибору тієї чи іншої дії всупереч раціонально прийнятому рішення);
- активації (підвищення рівня збудження нервової системи і всього організму для мобілізації сил на рішення задачі);
- експресії (передача інформації про свій стан іншій людині за допомогою виразних рухів, поз, вегетативних реакцій типу почервоніння, збліднення, тремтіння і т.п.);
- евристики;
- «аварійного» вирішення ситуації, яке здійснюється, як правило, за допомогою афекту (агресія, втеча, заціпеніння).

Можна виділити кілька рівнів прояву емоційної сфери особистості [10, с. 513-561; 6]:

1. Органічна афективно-емоційна чутливість, зв'язана з загостренням або задоволенням органічних потреб (задоволення або незадоволення як емоційний тон окремих відчуттів, розлита безпредметна туга чи радість).
2. Афекти – емоційні процеси вибухового характеру, що протікають стрімко і бурхливо, супроводжуються різко вираженими руховими і вегетативними проявами і часто є не підконтрольними суб'єкту.
3. Предметні емоції або почуття, що переживаються з приводу конкретних подій або у зв'язку з конкретними об'єктами. Вони підрозділяються на інтелектуальні (цікавість, подив, емоція новизни), естетичні (почуття краси, гармонії, ритму) і моральні (почуття сорому, справедливості, честі).
4. Почуття, що мають узагальнений і стійкий характер. Вони виникають як результат консолідації предметних емоцій. Можна любити людину і водночас відчувати негативну емоцію, наприклад, роздратування з приводу її конкретного вчинку. Сюди ж відносяться і такі загальні почуття, як почуття гумору, почуття піднесеного, почуття трагічного і т.п. Пристрасть відрізняється від почуття лише ступенем своєї виразності і тим місцем, яке вона займає у загальному емоційному ладі людини.
5. Настрій – розлитий загальний емоційний стан, що є скоріше не предметним, а особистісним. Настрій як би відбиває цілісне уявлення суб'єкта про свої можливості і перспективи в певний період життя.
6. Іноді до емоційних процесів відносять і стрес, який розуміють як хронічний стан високої тривожності, що забезпечує постійну мобілізацію організму для рішення важливої життєвої задачі [9, с. 144]. Якщо така мобілізація не приводить до рішення задачі, а відмовитися від її виконання неможливо, то виникає дистрес із наслідками у вигляді неврозів і соматичних захворювань (виразки, інфаркти, онкологічні захворювання). Особливо важливі почуття, що зв'язують людей один з одним. У соціальній психології їх називають емоційними стосунками – це, наприклад, симпатія, любов, емпатія й ін. [3]

У психологічній літературі усе більш широке поширення одержує термін «атракція» – збірне позначення усіх видів позитивно зафарбованих відношень однієї людини до іншої.

Для педагога може становити інтерес типологія видів любові, запропонована Т. Кемпером [3]. Він виділяє два незалежних фактори: влада (здатність силоміць змусити робити те, що завгодно вам) і статус (бажання партнера по спілкуванню йти назустріч вашим вимогам).

1. Романтична любов – взаємний високий статус і взаємна висока влада, оскільки кожен партнер може «покарати» іншого, позбавивши його проявів своєї любові.
2. Братерська любов – взаємний високий статус і взаємно низька влада, оскільки відсутні можливості примусу.
3. Харизматична любов – один партнер володіє і статусом і владою (той, хто володіє харизмою), а інший тільки статусом. Такі відносини можуть спостерігатися в діаді «учитель-учень».
4. «Зрада» – один партнер володіє і статусом і владою, а інший – тільки владою.
5. Закоханість (без взаємності) – один з партнерів володіє і статусом і владою, а інший може не володіти ні тим, ні іншим.
6. Поклоніння (наприклад, підліток поклоняється поп-зірці) – один партнер має статус, але не має влади, а інший не має ні того, ні іншого.
7. Любов між батьком і маленькою дитиною. Дитина має високий статус і низьку владу, а батько – низький статус (оскільки любов до нього ще не сформувалася), але високий рівень влади.

Емпатія (вчування). Термін цей широко використовується в гуманістичній психології і визначається К. Роджерсом як стан, що дозволяє сприймати внутрішній світ іншої людини зі збереженням емоційних і смислових відтінків.

6. Вольова сфера особистості. Мотив спонукає, стимулює і надає смисл конкретній діяльності. Чи означає це, що людина ніколи не робить учинки, що слабо мотивовані чи принаймні мотивовані слабкіше, ніж конкуруючі з ними за поведінковий вихід акти? Досвід показує, що такі акти відбуваються, і досить часто. Людина здатна переборювати свої бажання або небажання і приймати рішення про виконання, а потім і виконувати дії «мотиваційно недостатньо забезпечені». Але для того щоб описаний феномен мав місце, необхідно: вибрати дію, створити спонукання для її виконання і довести дію до кінцевого результату (тобто не дати їй припинитися на півшляху [4]. Ці функції виконує воля.

Дефіцит «реалізаційної мотивації» може бути викликаний наявністю зовнішніх і внутрішніх перешкод; мотивами, що конкурують між собою; віддаленістю в часі позитивних результатів дії і неминучою присутністю її негативних наслідків тощо. Якщо у супереч усім цим обставинам людина прийняла рішення діяти, то таку дію можна назвати вольовою. У цьому випадку запускається механізм заповнення дефіциту «реалізаційної мотивації». Відповідно до гіпотези В.О. Іваннікова, психологічним механізмом вольової регуляції, що забезпечує таке заповнення дефіциту мотивації, виступає навмисна зміна смислу дії. Останнє досягається найчастіше через залучення додаткових мотивів, передбачення і переживання наслідків дії, побудовою уявлених ситуацій і т.п. Власне вольову дію варто відрізнити від звичайних довільних дій, до числа яких відносяться більшість актів, вчинених дорослою людиною в повсякденному житті. *Довільна дія* – це дія, вчинена свідомо і підпорядкована меті. Вона протиставляється мимовільним реакціям, здійснюваним найчастіше автоматично, які не є діями у повному розумінні цього слова. Таке уявлення про механізми вольової поведінки порушує наступне питання: смислоутворюючу, а отже і смислотрансформуючу функцію виконують, як ми пам'ятаємо, тільки мотиви. Отже, зміна смислу вимагає створення нового мотиву або перебудову ієрархії мотивів, тобто надання характеру провідного тому мотиву, що був раніше підпорядкованим. Але така робота може бути тільки результатом особливої внутрішньої діяльності для спонукання якої необхідні специфічні мотиви. Що це за мотиви і яка їхня природа? В даний час важко дати відповідь на це питання. Але шукати її потрібно, очевидно, у загадкових поки ще механізмах функціонування тієї підструктури «інтегральної індивідуальності», яка називається особистістю у вузькому значенні слова. Говорячи про вольові властивості особистості мають на увазі, зокрема, її здатність до самозміни, самодетермінації, саморегуляції. Творча здатність особистості як цілого включає і можливість породження нею нових елементів у самій собі, виходячи з законів функціонування і необхідності цього цілого.

7. Темперамент та його значення у структурі особистості. Етимологія слова «темперамент» (домірність, поєднання чогось у правильних пропорціях) бере свій початок у вченні Гіппократа (У ст. до н. е.) про співвідношення в організмі різних соків чи рідин. Гален (II ст. н. е.) описав 9 гуморальних типів і вперше зв'язав їх з особливостями поведінки людей. 4 типи одержали широку популярність: сангвінік (перевага крові), холерик (перевага жовчі), флегматик (перевага слизу, флегми), меланхолік (перевага чорної жовчі). Мальовничі портрети типових представників цих груп були дані, зокрема, І. Кантом і французьким письменником Стендалем. Наведемо короткий опис класичних типів темпераменту, даних Кантом, з яких особливо чітко видно, наскільки традиційні уявлення про темперамент відрізняються від сучасних. У Канта опис темпераменту містить у собі поряд з формально-динамічними особливостями поведінки перерахування рис характеру й особистості.

Сангвінік – людина безтурботна, сповнена надій; кожній речі він на мить надає великого значення, а через хвилину вже перестає про неї думати. Він чесно обіцяє, але не тримає свого слова, тому що він до цього недостатньо глибоко обміркував, у змозі він чи ні його стримати. Він досить добродушний для того, щоб надати допомогу іншому; гарний співрозмовник, жартівник і веселун, нічому у світі він не надає великого значення, і всі люди його друзі. Легко грішить і також легко кається, але незабаром забуває про своє каяття. Робота його стомлює, але він без утоми займається тим, що в сутності є тільки гра, тому що витримка – це не його перевага.

Людина, схильна до *меланхолії*, надає усьому, що її стосується, велике значення, скрізь знаходить приводи для побоювання і звертає увагу насамперед на труднощі, тому її думки значно глибші, ніж сангвініка. Вона не легко дає є обіцянки, тому що не може не виконати їх, а в можливості виконати постійно сумнівається. Постійні сумніви роблять таку людину заклопотаною і не схильною до веселощів. Але той, хто сам змушений обходитися без радості, навряд чи побажає її іншому.

Холерик – гарячий, спалахує, як солома, але при поступливості інших швидко остигає. У його гніві немає ненависті, і він любить іншого тим сильніше, чим скоріше той йому уступає. Його діяльність швидка, але нетривала. Він неохоче бере на себе справи саме тому, що в нього немає витримки; охоче стає начальником, що керує справами, але сам вести їх не хоче. Його основна пристрасть – честолюбство; любить похвалу, блиск, помпезні церемонії. Охоче бере під свій захист інших, на перший погляд великодушний, але не з любові до ближнього, а з гордості, тому що самого себе він любить більше. Холеричний темперамент – самий нещасливий із усіх темпераментів, тому що викликає у інших людей більший спротив, ніж інші темпераменти.

Слабка сторона людини з *флегматичним* темпераментом – схильність до бездіяльності, небажання братися до справи, навіть якщо спонукання до цього дуже сильні. Сильна ж його сторона – у здатності приходити в рух, хоча і не легко і не швидко, зате надовго. Флегматику не подобається гніватися, тому він за звичай довго коливається, чи слід йому розсердитися; холерик може сказитися з люті через неможливість вивести з рівноваги таку людину. Хоча у флегматика звичайна частка розуму і він позбавлений лиску, але зате він виходить із принципів, а не з інстинктів. Його вдалий темперамент заміняє йому мудрість і навіть у повсякденному житті його часто називають філософом. Своїм темпераментом він перевершує інших, не зачіпаючи їхнього марнославства. Його часто називають пронозою, тому що спрямовані в нього стріли відскакують, як від мішка з ватою [11, с. 90-91].

В описах Канта крім змішання рис темпераменту, характеру й особистості звертає на себе увагу оцінний підхід до темпераментів (виділення серед них гарних і поганих), відлуння якого можна знайти в роботах І.П. Павлова. Німецький психолог В. Вундт одним з перших сформулював ідею про те, що кожен темперамент має свої достоїнства і недоліки і що властивості темпераменту треба не переробляти, а враховувати, сучасною мовою ця задача формулюється як формування індивідуального стилю діяльності.

Пізніше на зміну (1) гуморальним теоріям темпераменту прийшли (2) конституціональні, в яких особливості темпераменту пов'язувалися з будовою тіла, а також (3) закономірностями роботи нервової системи. Цікаву класифікацію статури запропонував французький лікар К.Сіго, що описав дихальний, травний, мускульний і мозковий типи, яким відповідають певні особливості темпераменту. Широку популярність здобула конституціональна типологія Е. Кречмера, який, працюючи в клініці для душевнохворих, звернув увагу на те, що хворі з певним типом захворювання часто мають подібну статуру. У 20-х - 40-х роках ХХ століття Кречмер провів велике емпіричне дослідження, що складалося з двох етапів. Спочатку на основі безлічі вимірів частин тіла він виділив чотири конституціональних типи:

1. ЛЕПТОСОМАТИК – тендітна статура, високий зріст, плоска грудна клітка, витягнуте обличчя, вузькі плечі, довгі ноги. В астеніка ці властивості виражені в крайньому ступені.
2. ПІКНІК – невеликий чи середній зріст, кругла голова на короткій шиї, велика повнота, виступаючий живіт.
3. АТЛЕТИК – зріст високий чи середній, міцна статура, добре розвинена мускулатура, вузькі стегна, опуклі лицьові кістки.
4. ДИСПЛАСТИК – безформна, неправильна будова тіла з порушенням пропорцій (широкі стегна в чоловіків; занадто великий зріст і т.п.).

Обстеживши кілька тисяч хворих, Кречмер установив, що найбільш вираженим виявився зв'язок між пікнічною будовою тіла і захворюванням на маніакально-депресивний психоз (64 % хворих з цим діагнозом виявилися пікніками), а серед епілептиків майже з рівною імовірністю зустрічалися атлетики, диспластики і лептосоматики. Виходячи зі спостережень за хворими, Кречмер висунув припущення, що і люди зі здоровою психікою мають у своєму поведінці і психічному складі деякі риси, властиві хворим, але тільки слабкіше виражені. На основі цієї гіпотези він виділив і описав три типи темпераменту:

1. ШИЗОТИМИК – лептосоматична статура, замкнутий (з елементами аутизму), упертий, некритичний, схильний до абстрактного мислення, має складності в спілкуванні з людьми, часто спостерігаються коливання емоцій від дратівливості до сухості, у цілому погано пристосовується до оточення.
2. ЦИКЛОТИМІК – у багатьох відношеннях виступає протилежністю шизотиміка. Має пікнічну статуру, емоції коливаються між радістю і сумом, легко контактує з людьми, має реалістичні погляди на життя.
3. ІКСОТИМІК (від грецьк.- тягучий) – має атлетичну статуру, спокійний, невразливий, стриманий у жестах і міміці. Важко пристосовується до змін в обстановці, негнучкий і дріб'язковий.

Як видно з цих описів, психологічні типи Кречмера також засновані на виділенні конгломерату рис темпераменту і характеру. І хоча він вважав, що поняття темпераменту визначене неточно, він відносив до нього саме сукупність формально - динамічних особливостей поведінки й емоційного реагування, що обумовлені успадкованими особливостями організму (чутливість, емоційна зафарбованість, психічний темп, особливості психомоторики). Але головним недоліком підходу Кречмера і, як наслідок, побудованої їм класифікації є те, що він йшов до вивчення психічного складу здорових людей від патології. Друга претензія полягає в тому, що виявлені ним статистичні зв'язки між будовою тіла і психічним складом не цілком підтвердилися в більш пізніх незалежних дослідженнях [11, с. 92-93].

Паралельно з роботами Кречмера в 40-х роках у США свою конституціональну типологію створив У. Шелдон. Переваги його підходу полягали, по-перше, у тому, що він йшов не від патології, а працював зі здоровими людьми; по-друге, він у своїх дослідженнях відштовхувався не від готових типів. Він самотужки вивів ці типи з результатів масових антропометричних вимірів і наступної статистичної їхньої обробки за допомогою кореляційного аналізу. Кожний з компонентів статури оцінювався за

допомогою методики суб'єктивного шкалювання за семибальною шкалою. У результаті було виділено три крайніх типи статури (соматотипи):

1. ЕНДОМОРФНИЙ ТИП – великі і добре розвинені внутрішні органи, великий живіт, м'які округлі форми, мляві кінцівки, нерозвинені м'язи і кісти.
2. МЕЗОМОРФНИЙ ТИП – широкі плечі і грудна клітка, добре розвинені м'язи і кісткяк, відсутність підшкірного жиру, велика фізична стійкість і сила.
3. ЕКТОМОРФНИЙ ТИП – відносно слабкий розвиток внутрішніх органів і статури, довгі і тонкі кінцівки, витягнуте обличчя і високе чоло, добре розвинені мозок і нервова система.

Чисті типи мають максимальні показники виразності ознак одного типу і мінімальні двох інших (7-1-1; 1-7-1 і 1-1-7 відповідно); змішані типи мають середні показники виразності ознак кожного типу (наприклад, 4-4-4). Далі Шелдон на великих групах людей провів окреме дослідження вираженості в них 50-ти рис характеру й особистості, що були відібрані на основі змістового аналізу з початкового списку, що включав у себе назви 650-ти рис. Вираженість цих якостей також оцінювалася за семибальною шкалою, а результати були піддані кореляційному аналізу. Виявлені в такий спосіб групи рис (з високими позитивними кореляціями усередині групи і негативними кореляціями між рисами, що були віднесені до різних груп) Шелдон відніс до первинних компонентів темпераменту і дав їм назви «вісцеротонія», «соматотонія» і «церебротонія». Кожна з них характеризується 20-ма рисами; нижче наведені деякі з них:

ВІСЦЕРОТОНІЯ (7-1-1) – розслабленість, любов до комфорту, уповільнені реакції, любов до їжі, привітність з усіма, жадоба похвали і схвалення, емоційна стабільність, терпимість, глибокий сон, легкість у спілкуванні і вираженні почуттів, товарицькість і м'якість у стані сп'яніння, потреба в людях у важку хвилину.

СОМАТОТОНІЯ (1-7-1) – впевненість у поставі і рухах, любов до фізичних навантажень і пригод, енергійність, прагнення до панування і жадання влади, схильність до ризику, агресивність у змаганні, психологічна нечутливість і емоційна черствість, страх замкнутих просторів, голосний голос, спартанська байдужність до болю, агресивність і наполегливість у стані сп'яніння.

ЦЕРЕБРОТОНІЯ (1-1-7) – стриманість манер і рухів, скутість у поставі, підвищена швидкість реакцій, надмірна розумова напруга, підвищена рівень уваги, тривожність, утруднення у встановленні соціальних контактів, невміння передбачати відношення до себе інших людей, тихий голос, страх викликати шум, надмірна чутливість до болю, стійкість до дії алкоголю й інших депресантів, тяга до самотності у важку хвилину.

Поєднавши результати двох незалежних досліджень, Шелдон обчислив коефіцієнти кореляції між типом статури і темпераментом у його розумінні.

Соматотип	Тип темпераменту	
	Вісцеротонія	соматотонія церебротонія
Ендоморфний	+0,79	-0,29 -0,32
Мезоморфний	-0,23	+0,82 +0,58
Ектоморфний	-0,40	-0,53 +0,83

Існують і інші конституціональні типології темпераменту, але усі вони мають ряд недоліків, головні з яких полягають у наступному:

1. Зв'язок між організмом і психікою розуміється занадто прямолінійно, зовсім ігнорується роль середовища. Такий підхід фактично обґрунтовує так званий *педагогічний фаталізм*, коли роль викладача чи вихователя зводиться лише до створення умов, сприятливих для розвитку запрограмованої психіки учня).

2. Ряд рис характеру й особистості, перерахованих вище, мають явно не генетичну, а соціальну природу і це доводять дослідження монозиготних (однойцевих) близнюків.

3. Багато незалежних досліджень не підтверджують результати, отримані авторами, що вивчали зв'язок будови тіла і темпераменту.
4. Зазнало критики використання даних патології в якості основи для побудови типологій.

Подальше вивчення темпераменту розвивалося в двох напрямках: почали вивчатися не тілесна організація, а індивідуальні властивості і закономірності роботи нервової системи; набули широкого застосування методи факторного аналізу, що фактично виступив як альтернатива типологічному підходу. У фізіології вищої нервової діяльності дуже успішно йшло вивчення властивостей нервової системи під керівництвом І.П. Павлова, що завершилося виділенням типів нервової системи або типів вищої нервової діяльності. В основу цієї типології були покладені індивідуальні розходження тварин і людини за такими показниками роботи нервової системи як сила збудження і сила гальмування, а також урівноваженість чи неуврівноваженість цих процесів і рухливість-інертність. Сила процесів збудження вважалася Павловим найбільш важливою властивістю. Визначалася вона як *працездатність або функціональна витривалість* нервової системи. У досліджах сила нервової системи, що визначається за силою збудження, вимірюється *тривалістю* роботи з подразником середньої сили або здатністю відповісти хоча б протягом короткого часу на дію дуже сильного подразника без переходу в стан позамежного (охоронного) гальмування. Сила процесу гальмування визначається здатністю виробляти умовний гальмівний рефлекс, тобто мова йде про функціональну працездатність нервової системи при реалізації гальмування. В цьому випадку фактично йдеться про здатність затримати реакцію на той подразник, що раніше її викликав. Під врівноваженістю мається на увазі наявність балансу між силою процесу збудження і силою процесу гальмування. Рухливість визначає швидкість переходу одного нервового процесу в інший (збуджувального в гальмівний чи навпаки). Інертність є показником повільності такого роду переходів. Комбінація зазначених властивостей нервової системи утворює певні типи. Теоретично таких типів повинно бути 8, але звичайно розглядалося лише 4, тому що виділено лише один тип зі слабкою чи неуврівноваженою системою.

Схема типів вищої нервової діяльності і типів темпераменту за І.П. Павловим

Сильний		Слабкий (Меланхолік)	
Врівноважений		Неуврівноважений	
Рухливий (сангвінік)	Інертний (флегматик)	(холерик)	

1. **СИЛЬНИЙ, ВРІВНОВАЖЕНИЙ, РУХЛИВИЙ** (сангвінік) – людина швидка, яка легко пристосовується до мінливих умов життя та успішно опирається його труднощам.
2. **СИЛЬНИЙ, ВРІВНОВАЖЕНИЙ, ІНЕРТНИЙ** (флегматик) – реагує на зовнішні впливи спокійно і повільно, не схильний до зміни свого оточення, добре справляється із сильними і тривалими подразниками.
3. **СИЛЬНИЙ, НЕВРІВНОВАЖЕНИЙ, З ПЕРЕВАГОЮ ЗБУДЖЕННЯ** (холерик) – має велику життєву енергію, але йому не вистачає самовладання; запальний і нестриманий.
4. **СЛАБКИЙ ТИП (МЕЛАНХОЛІК)** – малорухомий, часто пасивний і загальмований; сильні подразники можуть викликати різні порушення поведінки, аж до повного припинення всякої діяльності.

Павлов працював майже винятково з тваринами, пізніше його методи були перенесені в лабораторні дослідження з дорослими людьми і були розроблені спеціальні методичні прийоми і фізіологічні проби для виявлення властивостей нервової системи. У деяких випадках досить надійні результати можна отримати за допомогою опитувальників.

Широкі дослідження, проведені в лабораторіях Б.М. Тєплова, В.Д. Небиліцина, В.С. Мерліна, К.М. Гуревича, Е.О. Голубевої, І.В.Равич-Щербо, В.М. Русалова дозволили істотно доповнити й уточнити павлівську концепцію типів нервової системи, а від деяких

його уявлень відмовитися. У той же час була підтверджена евристичність і перспективність загального напрямку робіт, початок яким поклав Павлов. І.П. Павлов вважав, що сильні типи мають безумовні переваги перед слабкими, котрі у певному відношенні є «неповноцінними». Але в лабораторії Б.М.Теплова були отримані результати, що свідчать про те, що в осіб зі слабкою нервовою системою низька працездатність нервової системи (що визначалася як верхній поріг реакції R) компенсується високою чутливістю, тобто низьким порогом подразливості (r), так що $R/r = \text{const}$. В.Д. Небиліцин навіть запропонував об'єднати дві властивості – сили та чутливості – в одну властивість *реактивності*. Висока чутливість у багатьох ситуаціях забезпечує особам зі слабкою нервовою системою значні переваги. Вони здатні реагувати на такі сигнали і орієнтуватися у своїй діяльності на такі ознаки ситуації, що є недоступними для осіб із сильною нервовою системою і, відповідно, високими порогами чутливості. Крім того в осіб зі слабкою нервовою системою виробляються багаті компенсаторні механізми поведінки, що дозволяють їм у принципі уникати таких ситуацій, у яких вони могли б виявитися неспроможними в силу особливостей своєї нервової системи. Так, виявилось, що у водіїв зі слабкою нервовою системою аварійність нижча, ніж у водіїв з сильною нервовою системою, хоча, якщо аварії все ж таки трапляються, то в перші їх наслідки, як правило, значно більш важкі в силу майже повного розпаду діяльності в екстремальних ситуаціях. За допомогою факторного аналізу результатів психофізіологічних досліджень дорослих людей були також відкриті нові властивості нервової системи: лабільність (швидкість виникнення і припинення нервових процесів); динамічність (швидкість навчіння або швидкість утворення позитивних і гальмівних умовних рефлексів);

неспецифічна підкіркова активація;

врівноваженість за рухливістю і динамічністю [8].

Останнім часом усе частіше ставиться під сумнів сама ідея виділення типів нервової системи і типів темпераменту. На користь цього говорять давно відомі факти про те, що скільки-небудь чистих типів взагалі не існує. Усе більшого поширення набувають методики вивчення темпераменту й особистості, засновані на використанні факторного аналізу. Результатом їх застосування є не віднесення даної конкретної людини до певного типу темпераменту чи особистості, а побудова *індивідуального профілю, що відбиває ступінь вираженості окремих чи рис факторів*. Самі фактори виділяються на основі обстеження великих вибірок випробуваних і обробки отриманих результатів за допомогою спеціальних процедур факторного аналізу. Такі процедури допускають певну свободу при виділенні й інтерпретації факторів, тому існує досить багато шкал темпераменту, побудованих різними авторами (наприклад, шкала Л. Терстона: по горизонталі відкладені показники ступеня вираженості факторів, назви яких дані по вертикалі: активність; енергійність; імпульсивність; домінантність; стабільність; соціабільність; рефлексивність). Такі профілі характеризують внутрішню структуру темпераменту даної конкретної людини. Важливий додатковий аргумент на користь відмовлення від типологічного підходу до темпераменту служить і виявлена в лабораторних психофізіологічних дослідженнях властивість нервової системи, названа *парціальністю* (буквально – розподіл на частини). Виявилось, що вираженість властивостей сили або лабільності, зафіксована в досліді з використанням зору, може виявитися зовсім іншою, якщо дослід повторити зі слухом. Особливо часто істотні розходження виявлялися у властивостях нервової системи при проведенні експериментів за участю другої і першої сигнальних систем у термінології Павлова, тобто з використанням і без використання мови [11].

8. Характер як індивідуально-психологічна властивість особистості. Характер – індивідуальне сполучення стійких психічних особливостей людини, що задають типовий для даного суб'єкта спосіб поведінки й емоційного реагування у типових життєвих обставинах. У цьому визначенні підкреслюється неначе інструментальна природа

характеру і такий підхід починає домінувати в роботах останнього періоду, що зафіксовано в психологічних словниках [1, с. 375-382]. Ключовими в такому підході виступають слова «спосіб», «форма», «прийом», «стиль». Ще одне визначення цього ряду: «Під характером розуміється фіксована форма вираження смислового досвіду, що актуалізується у властивому даній особистості індивідуальному стилі діяння, за допомогою якого реалізуються ті чи інші мотиви» [там само, с. 377]. Саме такий підхід дозволяє говорити про існування «гарних» особистостей з «поганим» характером і навпаки, оскільки якість інструментальної сторони особистості завідомо може розходитися з її змістовим аспектом. У той же час багато авторів цілком справедливо звертають увагу на неприпустимість відриву характеру від змістової сторони особистості. Як стверджує Б.Г. Ананьєв, «у науковому пізнанні властивостей характеру вирішальним моментом є дослідження життєвого змісту, а не тільки форми їх проявів, відірваних від цього змісту» і далі «... не усяке ставлення перетворюється у властивість характеру. ... Першою і головною умовою цього переходу є формування світогляду, що визначає відповідність даного ставлення всій системі переконань, інтересів, ідеалів особистості» [11, с. 100]. Практично ту ж саму точку зору відстоював С.Л.Рубінштейн. Він прямо зв'язував характер з таким змістовим і центральним для всієї особистості конструктом, як мотив: «Мотиви поведінки, переходячи в дію і закріплюючись в ній, фіксуються в характері. Кожен діючий мотив поведінки, що набуває стійкості, – це в потенції майбутня риса характеру... До характеру відносяться лише ті прояви спрямованості, що виражають стійкі властивості особистості і похідні від них стійкі особистісні, а не тільки випадкові ситуаційні установки.... у характері зосереджені стрижневі особливості особистості. ... Характер – це єдність особистості, що опосередковує все її поведінку. Характер може виразитися як у змісті, так і у формі поведінки... він є узагальненим вираженням вибіркової спрямованості особистості... потреби, інтереси, схильності, смаки, усі можливі тенденції й установки, а також особисті погляди і переконання людини – це психологічні форми вираження спрямованості, у якій виявляється характер» [там само, с. 100]. Такий великий витяг з робіт одного з класиків психології знадобився для того, щоб продемонструвати крайню точку зору на характер як на фактичне ядро особистості (особистості у вузькому значенні слова). Рубінштейн прямо заперечує можливість розбіжності характеру й особистості, тому що «властивість характеру... і є тенденція, спонукання, мотив, що закономірно виявляються у даної людини при однорідних умовах», і якщо ми вбачаємо в гарної людини поганий характер, то це не що інше, як результат поверхового судження про неї (там само). Оскільки поняття характеру є одним із найбільш невизначених і суперечливих у психології, слухачу необхідно прийняти власне рішення про те, яке розуміння характеру ближче до його бачення тієї реальності, що за ним стоїть. Ще кілька визначень: «Характер і є соціальний чекан (буквальне значення слова характер у перекладі з грецького) особистості. Він є отверділе, відкрystalізоване типове поведінки особистості... відкладення основної лінії, лейтлінії життя, несвідомого життєвого плану, єдиного життєвого напрямку всіх психологічних актів і функцій... Це можна назвати фінальною спрямованістю нашого поведінки» [2, с.156]. «Характер являє собою індивідуально яскраво виражені і якісно своєрідні психологічні риси людини, що впливають на її поведінку і вчинки» (М.Д. Левітов, 1969, с. 18). К.К. Платонов визначає характер як сукупність найбільш яскраво виражених і відносно стійких рис особистості, типових для даної людини, що систематично виявляються в її діях і вчинках [5, с. 20]. Неприйнятними є обидві крайності: ні розуміння характеру як чисто інструментального утворення, що частіше зустрічається в сучасних авторів, ні фактичне ототожнення його з ядром особистості або тим, що визначено вище як особистість у вузькому значенні слова. Навряд-чи хто-небудь буде заперечувати положення, що «характер – це лише одна з підструктур особистості, причому підструктура підпорядкована. Розвинена, зріла особистість добре володіє своїм характером і здатна контролювати його прояви» [11, с. 101]. Розходження між власне особистістю як вищою духовною інстанцією і характером

як системою «характерних» для даної людини прийомів, способів і форм поведінки й емоційного реагування аналогічно різниці між стратегією і тактикою. Основні мотиви, переконання, пристрасті, схильності, інтереси і навіть великі цілі визначають стратегічний, вищий рівень життєвих цінностей – це те, що ми назвали особистістю у вузькому значенні слова. Але стратегія життя не може реалізовуватися прямо, без вибору адекватної тактики поведінки. Вибір тактики визначається системою цінностей другого порядку – проміжними цілями, набором наявних у розпорядженні суб'єкта прийомів і способів рішення конкретних ситуативних задач, що добре себе зарекомендували – соціальних, предметних, матеріальних і т.п. Якщо батько вирішує надважливу задачу виховання дитини, він зобов'язаний підпорядкувати цій задачі таку рису свого характеру, як акуратність, і в деяких випадках терпіти безладдя, створюване дитиною, щоб не втратити контакт із нею через постійні зауваження. Це не означає, що необхідно узагалі відмовитися від прагнення виховати акуратність у дитини. Але може статися, що постійна демонстрація батьком своєї акуратності і докори дитині за відсутність такої призведуть до формування в неї негативної установки по відношенню до цієї риси характеру в інших людей. Нам часто доводиться поступатися малим заради великого, швидкоплинним заради «вічного», жертвувати тактичними вигодами заради стратегічних успіхів, і це може робити лише особистість, здатна керувати своїм характером, а не йти на повідку готових і затверджених схем поведінки. Здатність особистості переборювати свій характер згодом теж може стати рисою характеру і запорукою гармонії між цими двома структурами. Така гармонія досягається не легко і доступна не всім, навіть видатним, особистостям. Д.О. Леонтьєв для ілюстрації цього положення вдало залучає характеристику, дану генералом М.О. Саблуковим Павлові І: «... доброзичливий і великодушний, схильний прощати образи, готовий каятися в помилках, любитель правди, ненависник неправди й обману, турботливий щодо правосуддя, гонитель усякого зловживання владою... На жаль, усі ці добрі якості ставали цілком даремними і для нього, і для держави внаслідок повної відсутності міри, крайньої дратівливості і нетерплячій вимогливості безумовної покори ... Вважаючи себе завжди правим, завзято тримався своїх думок і був до того дратівливий від найменшого протиріччя, що часто здавався не тямлячим себе. Сам усвідомлював це і глибоко цим засмучувався, але не мав досить волі, щоб перемогти себе» [11, с. 102]. «Прекрасне серце і нещасливий характер», – зазначив О.В. Ключевський на полях. Гарна особистість і поганий характер, сказали б ми сьогодні. З приведеного приклада видно, що одна з ключових властивостей одночасно особистості і характеру – воля. Саме волюва дія, що здатна змінювати смисл елементів зовнішнього і внутрішнього світу людини, виступає механізмом оволодіння особистістю власним характером. Але однієї волі для цього недостатньо, тому що людина може виявляти волюві якості у відносинах з іншими людьми, в організації предметної діяльності, але не може справитися зі своїм власним характером. Для цього необхідна наявність особливого *мотиву самовдосконалення*, самовиховання, що входить у структуру духовної особистості. Якщо характер виходить з-під контролю особистості, то дуже часто спостерігається патологічний розвиток характеру, що називається *психопатією*. Про патологію характеру в медичному розумінні цього слова можна говорити, якщо спостерігаються наступні *три ознаки*: порушення характеру носять тотальний характер (виявляються в різних сферах життя); стабільно виявляються протягом тривалого часу; супроводжуються соціальною дезадаптацією [там само]. Психопатії можуть бути різного ступеня вираженості, але в будь-якому випадку їх варто відрізняти від акцентуацій характеру, під якими розуміються крайні варіанти норми, коли окремі риси характеру надмірно посилені, унаслідок чого виникає вибіркова уразливість відносно деяких психогенних впливів при гарній і навіть підвищеній стійкості до інших. Акцентуації характеру можуть бути прихованими чи явними в залежності від ступеня їх виразності. Залишається відкритим дотепер питання, що широко дискутується, про існування так званого нормального характеру (позбавленого хоча б прихованої акцентуації). Деякі автори іронізують, що людина з таким характером може бути тільки

дуже «сірою», невиразною особистістю, без яскравих індивідуальних рис. Можна, очевидно, знайти задовільну відповідь на таке іронічне зауваження і тоді ми отримаємо наочну схему, що відбиває різні ступені вираженості характеру в різних людей.

Найбільш цікаву і психологічно багату класифікацію типів акцентуації характеру дав О.Є. Лічко. Матеріалом для її побудови послужили в основному спостереження за підлітками. Як критерій для об'єднання різних рис характеру в групи використовуються ті сфери дійсності, у відношенні до яких ці риси виявляються. О.Ф. Лазурський виділив 15 таких груп. До них увійшло: ставлення до речей (ощадливість, акуратність, неохайність і т.п.); до природи і тварин (дбайливість, допитливість, захопленість); до окремих людей (товариськість, довірливість, безтактність, підлесливість); соціальної групи (колективізм, націоналізм, ксенофобія); протилежної статі (влюбливість, чуттєвість, вірність); власності (накопичення, марнотратність, безгосподарність); до себе (самолюбство, скромність, самовідданість); до родини, державі, праці, моралі, релігії і т.д. Нижче приводимо дуже короткі витяги з деяких найбільш яскравих описів типів акцентуацій характеру, виділених і вивчених О.Є. Лічко.

ГИПЕРТИМНИЙ ТИП. Гипертими з дитинства відрізняються великою рухливістю, товариськістю, надмірною самостійністю, схильністю до бешкетництва, недостатнім почуттям дистанції по відношенню до дорослих. У підлітковому віці вони майже завжди мають дуже гарний настрій і самопочуття, високий життєвий тонус, гарний апетит, здоровий сон. Лише зрідка спостерігаються спалахи роздратування, гніву, агресії. Сильно виражена реакція емансипації (особливо при дріб'язковій опіці з боку батьків – у цьому випадку можуть втекти з дому). Люблять компанії однолітків, прагнуть до лідерства, нерозбірливі у виборі знайомств. Захоплення різноманітні, але часто змінювані. Не дуже акуратні. Самооцінка відверта, дещо завищена.

ЦИКЛОЇДНИЙ ТИП. У дитинстві циклоїди мало виділяються (тобто акцентуація слабо виражена) і часто схожі на гипертимів. У пубертатному віці виникають перші субдепресивні фази – схильність до апатії і дратівливості, млявість зранку, занепад сил. Стає сутужніше вчитися, з'являється тяга до домування, уникнення компаній однолітків. Пропадає апетит, з'являється безсоння, а іноді і сонливість. Тривалість субдепресивних станів у циклоїді – 2-3 тижня. Дорікання навколишніх можуть їх посилити. Нестійкі по відношенню до ламання життєвих стереотипів і часто відчувають утруднення при переході до вузівського навчання.

ЛАБІЛЬНИЙ ТИП. У дитинстві нічим особливо не виділяються, але часто хворіють (застуди, пневмонія, ревматизм і ін.). Головна риса лабільних – мінливість настрою, причому зміна гарного настрою на поганий і навпаки часто відбувається без видимих чи скільки-небудь істотних причин (комплімент, дрібна невдача), досягаючи при цьому значної глибини і сили. Тим більш важко лабільні діти і підлітки переносять дійсні неприємності і нещастя, виявляючи схильність до реактивних депресій; завжди дуже потребують підтримки, схвалення. Віддані в дружбі і стихійно шукають серед друзів психотерапевта. Реакція емансипації виражена помірно; самооцінка щира й в основному адекватна. Мають гарну інтуїцію у стосунках з іншими людьми.

СЕНЗИТИВНИЙ ТИП. Сензитив рано виявляє лякливість і боязкість (боїться темряви, цурається занадто жвавих однолітків, уникає великих компаній), не схильний до легкого спілкування з чужими людьми, але на відміну від аутичних шизоїдов демонструє готовність до спілкування з тими, до кого звик. Прив'язаний до рідних, любить гратися з малятами, любить малювання, ліплення. Пубертатний період проходить без ускладнень, реакція емансипації виражена слабо. Основні складності виникають у 16-19 років – відмічається надзвичайна вразливість і різко виражене почуття власної меншовартості. Рано формується почуття обов'язку, відповідальності, високі моральні вимоги до себе і інших. Часто відчувають гризоти совісті, у тому числі через підлітковий онанізм, списуючи на нього свої проблеми. Не люблять легких відносин і флірту. Звичайно не палять і не п'ють. Самооцінка адекватна.

ШИЗОІДНИЙ ТИП. Особливості цього типу виявляються раніше, ніж у всіх інших – дитина любить грати одна, не тягнеться до однолітків, воліє бути серед дорослих. Відрізняється холодністю, недитячою стриманістю. У період статевого дозрівання ці риси виявляються ще сильніше – живе у своєму світі, зневажливо ставиться до усього, що цікавить інших підлітків. Погана інтуїція в міжособистісних стосунках, не вміє проникнути в чужі переживання, здогадатися про справжнє ставлення інших до себе. Емансипація виявляється в основному в недопущенні інших у свій світ, у протестах проти відсутності свободи, в елементах соціального нонконформізму.

ЕПІЛЕПОІДНИЙ ТИП. Головні риси епілептоїда – схильність до дисфорій (розладів настрою, що супроводжуються емоційною пригніченістю, невдоволеністю), афективна вибуховість, сильні, аж до аномалії, потяги, в'язкість, інертність, що накладають відбиток на всю психіку. У явній формі картина епілептоїдної психопатії розгортається у 12-19 років, але з раннього дитинства ці діти можуть подовгу плакати і цей плач нічим не можна зупинити. Рано виявляються садистські схильності, люблять мучити тварин, нишком бити і дратувати молодших і слабких. Люблять верховодити в компаніях молодших, щоб мати владу. Часто не по-дитячому ошадливі, акуратні і педантичні, іноді на шкоду користі справи. У любові ревниві, перед начальством часто догідливі. Люблять азартні ігри, колекціонування. Міцно сплять і важко пробуджуються. Самооцінка не завжди адекватна.

ІСТЕРОІДНИЙ ТИП. Істероїдні риси виявляються рано, головні з них – безмежний егоцентризм і жага постійної уваги до себе, прагнення викликати подив, замилювання собою, пошану. У крайньому випадку віддають перевагу ненависті до себе байдужості і байдужості. Удавана емоційність містить у собі сильний елемент малювання і театральності. Схильні до облудності і фантазій із приводу своєї персони, ревниві до похвал інших. Часто спостерігається удавана суїцидальність, покликана привернути увагу до своєї особи: здійснюють демонстративні приготування до самогубства, роблять «таємні визнання» і т.п. Почуття ураженого самолюбства часто сильніше любові. «Втечу в хворобу» нерідко використовують як вихід зі складної ситуації чи як спосіб привертання уваги. Самооцінка не об'єктивна, підкреслюють у собі ті якості, що у даний момент можуть справити позитивне враження [11, с. 103-105].

Якщо багато рис характеру виявляються в дуже ранньому віці і носять стійкий характер, то виникає питання: чи не обумовлені вони в основному генетичними факторами і чи можна тоді взагалі ставити питання про оволодіння людиною своїм характером? Темперамент детермінований в основному генетично. Більше того, деякими авторами успадкованість тієї або іншої властивості вважається найважливішим критерієм для віднесення цієї риси до темпераменту. Прижиттєві зміни темпераменту також частково детерміновані успадкованою програмою, але відчують на собі і вплив середовища, хоча питання це вивчене недостатньо. Багатьма дослідниками темперамент розглядається як біологічна основа характеру й особистості. Отримані дуже важливі дані про те, що внесок темпераменту у формування рис характеру й особистості з віком зменшується. Психогенетичні дослідження виявили вплив генотипу на такі риси характеру як екстраверсія-інтроверсія, соціабільність і нейротизм.

9. Здібності та їх різновиди. Здібності в широкому розумінні цього слова можна визначити як *суб'єктивні умови успішного оволодіння людиною новими для неї видами діяльності*. Чим вище рівень розвитку здібностей, тим швидше людина опановує нову для неї діяльність. Сучасні психологічні словники у визначеннях, що приводяться в них, наслідують традиції, закладені Б.М.Тепловим, і інтерпретують здібності як те, що обов'язково відрізняє одну людину від іншої, тобто як *індивідуально-психологічні особливості* тієї або іншої людини. Така позиція правомірна лише в тому випадку, коли здібності виступають предметом диференціальної психології; у загальній психології велике значення має вивчення тих умов успішного оволодіння діяльністю і її виконання, що є загальними для всіх людей. Справді, багато здібностей є специфічними для людини і відрізняють її від тварин. Вивчення їхньої структури, законів функціонування і розвитку

складає важливий розділ загальної психології. Сюди відносяться і такі здібності, як фонематичний слух, абстрактне мислення, загальна здатність до прижиттєвого формування функціональних органів. Кожна з цих здібностей може бути сформована лише на основі уроджених задатків, що є практично у всіх здорових людей. Зрозуміло, ступінь розвитку будь-якої здібності різний в різних людей, але те ж саме можна сказати про будь-яку психологічну функцію. У неменшій мірі, ніж здібності, індивідуально-неповторними є і темперамент, і характер, і (особливо) особистість людини. Другим питанням, що постійно дискутується, є питання про співвідношення здібностей зі знаннями, вміннями і навичками. У своєму класичному визначенні Б.М. Теплов підкреслює, що «здібність не зводиться до тих знань, навичок чи умінь, що вже вироблені в даної людини». З іншого боку, не викликає сумніву, що наявність вмінь, знань і навичок певним чином впливає на можливості освоєння і виконання нової діяльності. Рішення цієї проблеми міститься в ідеї С.Л. Рубінштейна про те, що «здібність як властивість особистості повинна виражатися в діях, що допускають перенос з одних умов в інші, з одного матеріалу на інший. Тому в основі здібності повинно лежати узагальнення» [11, с. 107]. Якщо засвоєні знання, вміння і навички залишаються неузагальненими і можуть застосовуватися тільки в тих конкретних умовах, у яких вони були набуті, то це свідчить про низький рівень розвитку здібностей даного індивіда до навчання; здібності людини в цілому є насамперед прояв її здатності до навчання і праці. У здібної людини знання, вміння і навички після їх засвоєння набувають більш високого ступеня спільності, завдяки механізму узагальнення, що був сформований раніше і який є також особливою здібністю. Таким чином, здібності дійсно не зводяться до знань, умінь і навичок, а є проявом того додатка, того приросту, що одержують ці конструкти, будучи засвоєними суб'єктом і включеними у вже існуючу цілісну систему його знань, умінь і навичок. Величина приросту знань, умінь і навичок визначається насамперед якістю тієї нової системи, у яку вони включаються, типом її функціонування. Цілком можливо, що знання й вміння, передані вчителем учню і включені в зовсім нову систему, здобудуть такі властивості, відкриються в таких нових вимірах, що об'єктивно «копія» перевершить за якістю «оригінал». Звичайно, вислів «передача знань» є тільки метафора. Реально той, хто навчає, організує діяльність того, кого навчають, і намагається забезпечити запланований результат цієї діяльності. Але феномен, що ми намагалися описати за допомогою цієї метафори, полягає в тому, що реальний результат може бути (і часто буває) краще запланованого вчителем. Фактично мова йде про проблему співвідношення навчання і розвитку. *Різниця між ними і є той приріст, що залежить від здатності навчатися*, головного компонента будь-якої здібності. Завершити обговорення цього аспекту здібностей можна формулою Рубінштейна: «Здібності – це закріплена в індивіді *система узагальнених психічних діяльностей*». Популярний раніше поділ усіх здібностей на здатності розуму, почуттів і волі усе рідше зустрічається в сучасній літературі в силу того, що здібності почали пов'язувати не з психічними функціями, а з діяльностями, готовність до засвоєння чи виконання яких і символізує та чи інша здібність. І оскільки не існує власне «здібності до переживань» чи вольової діяльності, то зберігся лише термін «розумові здібності». Це здатності, що забезпечують успішність розумової діяльності. Іноді говорять про сенсорні, моторні чи мнемічні здібності. Звичайно виділяють два класи здібностей: загальні і спеціальні, хоча в реальній діяльності вони функціонують у тісній єдності і розрізняються лише в інтересах аналізу. *Загальні здібності* (Рубінштейн використовував вислів «загальна здатність» чи «загальна обдарованість») забезпечують оволодіння знаннями й вміннями, що людина реалізує в різних видах діяльності. Найчастіше до *загальних здібностей* відносять розумові (інтелектуальні), а моторні (чи психомоторні) і сенсорні, котрі також використовуються в найрізноманітніших видах діяльності, звичайно відносять до *спеціальних* здібностей. Серед інших спеціальних здібностей виділяють художні, музичні, сценічні, літературні; математичні, технічні, організаторські, педагогічні й ін. У педагогічних здібностях Ф.Н. Гоноболіним (1970)

були виділені такі компоненти: дидактичні (здатність доступно, просто ясно і зрозуміло викладати матеріал, викликати до нього інтерес, будити самостійне мислення); організаторські; здатність до безпосереднього емоційно-вольового впливу на учнів; перцептивні; експресивні; комунікативні; академічні; особистісні; педагогічну уяву; здібність до розподілу уваги; любов до дітей і ін. [11, с. 108] Говорячи про різні види здібностей, необхідно пам'ятати про те, що вони розвиваються у взаємозв'язку і єдності, у рамках якого існують великі можливості компенсації. Як правило, така компенсація відіграє позитивну роль. Наприклад, літні ткалі, що набагато повільніше, ніж їхні молоді колеги, виконують операції по обслуговуванню верстатів, проте допускають менше браку і демонструють більш високу продуктивність праці за рахунок ефективної роботи сенсорно-перцептивної сфери [там само, с. 108-109]. Але в деяких випадках занадто високий розвиток однієї здібності може загальмувати розвиток іншої. Приведемо приклад з області педагогіки. Учні з дуже гарною механічною пам'яттю і нерозвиненим логічним мисленням часто дуже добре справляються з навчальними завданнями, просто запам'ятовуючи матеріал. Наслідком цього є недорозвинення логічного мислення, що особливо гостро і часто зненацька для самого учня виявляється тільки у вузі. Ті, у кого безпосередня пам'ять розвинена істотно слабкіше, просто змушені для успішного виконання завдань йти по шляху осмислення і логічного аналізу матеріалу, розвиваючи тим самим відповідні здібності. Зрозуміло, сам по собі високий розвиток безпосередньої пам'яті аж ніяк не обов'язково веде до таких наслідків. Описані вище складності виникають лише при поєднанні великих мнемічних здібностей з недорозвиненням до початку шкільного навчання логічного мислення, а також унаслідок неправильної організації функції контролю в навчально-виховному процесі, що не дозволяє вчасно виявити дефекти засвоєння. Ще одна особливість здібностей має велике значення для педагогіки. У розвитку кожної часткової чи спеціальної здатності існує період, коли він може протікати найбільш швидко й успішно. Ці періоди називаються *сензитивними*. Іноді сензитивні періоди називають критичними. Для здатності до емоційного спілкування – це перші місяці життя, для мовної здатності – перші роки життя, для музичних здібностей – вік до 5 років, для здатності до читання – 5-7 років, для абстрактного мислення – 11-12 років [там само, с. 109]. Більш ранні терміни прояву тих чи інших здібностей у дітей часто зв'язують з поняттям обдарованості. Правда, у деяких дітей після бурхливого росту спостерігається уповільнення темпів розвитку здібностей і відбувається їхнє вирівнювання з однолітками. При використанні терміна «обдарованість» у цьому контексті виділяють *загальну обдарованість*, маючи на увазі високий рівень розвитку загальних здібностей, і *спеціальну обдарованість*, під якою розуміють високий рівень розвитку спеціальних здібностей. Особливо високий рівень обдарованості позначають поняттями «талант» і «геній», що відрізняються насамперед об'єктивною значимістю і разом з тим оригінальністю продуктів діяльності, причому геніальність передбачає створення чогось принципово нового. Б.М. Теплов справедливо застерігав проти трактування розходжень між здібністю, обдарованістю і талантом як чисто кількісних, тому що обдарованість завжди являє собою неповторне сполучення здібностей, від яких залежить успішність оволодіння тією чи іншою діяльністю.

Співвідношення біологічного і соціального факторів у формуванні і розвитку здібностей. Людські здібності є результатом «розпредмечення» суб'єктом діяльності навколишнього його предметного світу, що має культурно-історичне походження. «Розпредмечення» поряд з «опредмеченням» є найважливіша складова будь-якої діяльності, але особливо яскраво вона виражена в діяльності пізнавальній і навчальній. Сам суб'єкт (особливо на початкових етапах) не здатний самостійно розкрити предметний зміст людського світу й опанувати людські способи дії. Це може бути зроблено за допомогою іншої людини, яка виступає організатором спеціальної спільної діяльності, у ході якої і здійснюється «розпредмечення» культурного об'єкта новим суб'єктом, освоюються і привласнюються ним нові засоби, способи діяльності, а також формуються

нові потреби, мотиви і цілі діяльності. З формування здібностей до елементарного самообслуговування, умінь користуватися чашкою і ложкою, здатності спілкуватися за допомогою знаків і т.д. починається олюднення дитини. Людське дитинча не народжується з готовими, морфологічно закріпленими структурами для керування предметними діями. Для реалізації цих функцій у нього вже при житті складаються спеціальні органи, що одержали назву функціональних саме внаслідок їх морфологічної незакріпленості. За визначенням О.О.Ухтомського, функціональний орган – це тимчасове об'єднання різних сил організму, створене для рішення нової життєвої задачі, що постала перед людиною. Ці органи функціонують так, як і звичайні, постійні і морфологічно закріплені органи. Вони відрізняються від останніх лише тим, що являють собою новоутворення, що виникають у ході індивідуального розвитку [7, с. 305-316]. У експериментальному дослідженні, проведеному під керівництвом О.М. Леонтьєва, О.В.Овчинникової і Ю.Б. Гиппенрейтер було зроблено спробу штучного формування нового функціонального органу у дорослої людини з метою розвитку її здатності розрізняти звуки за висотою [там само]. Відомо, що відносна звуковисотна глухота (тобто високі пороги розрізнення звуків за висотою – широко розповсюджене явище в нашій культурі. Це викликано тим, що дана здатність не є життєво важливою, тому що невміння розрізняти звуки за висотою не створює принципових перешкод для освоєння індивідом мови і входження його у світ людської культури. У тих народів (наприклад, у в'єтнамців), у мові яких розходження звуків за висотою несе смислорозрізнявальну функцію, висока звукорозрізнявальна чутливість розвивається у всіх індивідів. Психологічний експеримент не може прямо втручатися в роботу мозкових структур. У функціональні системи, що пов'язані зі сприйняттям зовнішніх подразників, обов'язково входять моторні (рухові) компоненти, через погану роботу яких, як правило, і страждає звуковисотна чутливість у багатьох людей. Мова йде про дефекти внутрішньої моторики (ідеомоторики), що забезпечує проспівування чутних звуків і зустрічне уподібнення в такий спосіб сигналу, що генерується, сигналу, що надходить на вхід слухового аналізатора. Успішне уподібнення дозволяє домогтися ефекту резонансу, провести тонкий аналіз звуку і його адекватне сприйняття. У серії експериментів піддослідних, що мали дуже високі диференціальні пороги звуковисотної чутливості і зовсім нездатних до проспівування, навчали моделювати висоту звуку, який вони сприймали, силою натискання на пластину. Зв'язок між силою натискування на пластину і висотою звуку, що породжувався цим натискуванням, був лінійним. Експериментатор забезпечував піддослідному зворотний зв'язок (тобто піддослідний мав змогу оцінити сам, наскільки точно вдалося йому відтворити заданий еталон звуку за допомогою натискування на пластину). Коли піддослідні домоглися високої точності моделювання висоти звуку натисканням на пластину, пороги сприйняття звуків за висотою зменшилися в кілька разів (тобто розпізнавальна чутливість підвищилася). Автори експерименту справедливо інтерпретували ці результати як успішне формування нової функціональної системи сприйняття звуків за участю нової моторної ланки – м'язового зусилля від натискання пластини пальцем. Сама здатність мозку до формування таких функціональних органів (синоніми: фізіологічні органи, рухомі органи мозку, функціональні системи – терміни І.П. Павлова, О.О.Ухтомського, П.К. Анохіна й інших відомих фізіологів) і є та особливість людської біології, що визначила можливість розвитку людських здібностей. Вони являють собою матеріальний субстрат тих специфічних здібностей і функцій, що формуються в ході оволодіння людиною світом культури [7, с. 284-293]. Коли ми говоримо про задатки як уроджену основу здібностей, слід насамперед мати на увазі особливості нервової системи й організму в цілому, що визначають *легкість і швидкість побудови функціональних органів* та їх властивості. Виходячи з таких уявлень про механізми формування людських здібностей, резонно припустити, що генотип, що визначає індивідуальні особливості фізіології людини, має вносити істотний вклад у детермінацію розвитку цих здібностей. У той же час генотип не може однозначно

задавати рівень розвитку здібностей, оскільки він виступає лише умовою їх розвитку, а рушійними силами такого розвитку є необхідності самого життя, протиріччя діяльності, закономірності становлення особистості й інші середовищні і соціальні фактори. Результати психогенетичних досліджень підтвердили ці очікування: внесок генетичного компонента в міжіндивідуальну варіативність становить, за різними даними, від 48 до 68 відсотків. Здібності є лише одна зі складових особистості в широкому значенні цього слова і їх розвиток йде в тісній єдності з усіма іншими структурами особистості і підпорядкований в принципі одним і тим же законам.

Тема 4. Поняття спілкування у соціальній психології

План

1. Комунікація і спілкування.
2. Спілкування та його види.
3. Функції спілкування та структура спілкування.

Література

1. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. – М.: Аспект Пресс, 1998. – 376 с.
2. Дридзе Т.М. Текстовая деятельность в структуре социальной коммуникации.- М.: Наука, 1984. – 268 с.
3. Корнєв М.Н., Коваленко А.Б. Соціальна психологія: Підручник. – К.: Либідь, 2008. – 301 с.
4. Майерс Д. Социальная психология: Пер. с англ. – СПб.: Питер, 1997. – 688 с.
5. Малкова Т.М. Психологія вищої освіти. Текст лекцій. – К.: Національна академія внутрішніх справ України, 2005. – С. 90-105.
6. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Навчальний посібник. – К.: Академвидав, 2010. – 649 с.
7. Русинка І.І. Психологія: Навчальний посібник. – К.: Знання, 2009. – 512 с.
8. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування: Навч. посібник – К.: Основи, 2007. – 390 с.
9. Філоненко М. М. Психологія спілкування. Підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 383 с.

1. Термін «комунікація» латинського походження й означає «спільне», «поєднуюче», «сумісне». Цей термін широко вживаний в теорії інформації та теорії зв'язків. Під комунікацією зазвичай розуміють простий обмін або передачу інформації чи повідомлення. В широкому значенні цього слова «комунікація» – це будь-який зв'язок між людьми.

При такому його розумінні поняття «комунікація» є більш загальним по відношенню до поняття «спілкування». Під спілкуванням найчастіше розуміють безпосередні форми взаємодії між людьми.

Співвідношення предметної діяльності та спілкування розкривають по-різному. Так, Ломов Б.Ф. вважає, що спілкування має свою власну структуру, відмінну від структури предметної діяльності. Леонтьєв О.О. розуміє спілкування як одну зі сторін предметної діяльності і вважає, що воно має ту ж саму структуру. Слід зауважити, що так звані невербальні засоби спілкування (міміка, жести і таке інше) не вписуються в структуру предметної діяльності, але легко знаходять своє місце в концепції Ломова Б.Ф. Серед структурних елементів спілкування Ломов Б.Ф. виділяє такі як відправник повідомлення, одержувач повідомлення, саме повідомлення (його зміст, форма та код або мова).

2. Спілкування можна розглядати під різними кутами зору. Вчені виділяють багато його видів та рівнів. Так, говорять про спілкування пряме та опосередковане; ділове (предметне) та світське (непредметне); міжособистісне та міжгрупове; вербальне та невербальне. Виділяють наступні рівні спілкування: примітивний, маніпулятивний, стандартизований, конвенціональний, ігровий, діловий, духовний.

Спілкування – це специфічний акт поведінки. Перша фаза цього акту – спрямованість на партнера (той з якихось причин стає об'єктом уваги і майбутньої дії). Друга фаза – психічне відображення партнера, бо він головний в ситуації дії. На третій фазі дія полягає в інформуванні партнера про щось і прийомі інформації у відповідь від нього. Четверта фаза полягає у відключенні від партнера, якщо спонукальні мотиви контакту з ним зникли.

Оскільки партнери діють в контакті не ізольовано один від одного, а спільно, першу фазу комунікативного акту можна назвати фазою взаємоспрямованості, другу – фазою взаємовідображення, третю – фазою взаємоінформування і четверту – фазою взаємовідключення. Зміст фаз контакту визначається рівнем, на якому протікає спілкування. *Примітивний рівень*: співрозмовник – не партнер, а предмет, що потрібний або заважає. Позиція в спілкуванні – прибудова згори. *Маніпулятивний рівень*: партнер – суперник в грі, яку неодмінно треба виграти. Виграш означає вигоду: якщо не матеріальну або життєву, то, принаймні, психологічну. Психологічна вигода з точки зору маніпулятора полягає в тому, щоб надійно влаштуватися до партнера «згори» і мати можливість безкарно наносити йому «уколи». *Стандартизований рівень*. Справжньої ролевої взаємодії тут не відбувається. Спілкування ґрунтується на деяких стандартах, а не на взаємному схоплюванні партнерами актуальних ролей один одного і поступовому розгортанні кожним з них свого «рольового віяла». Інша назва цієї форми спілкування – «контакт масок». Зустрічаючись з партнером в масці, ми мимоволі надіваємо її і самі, а це заважає правильному сприйняттю іншої людини. Контакт масок – найяскравіший приклад формального спілкування. *Конвенціональний рівень*. Позиції обох партнерів – «на рівних», тобто кожен наділяє партнера тими ж правами, які має сам. Конвенціональний рівень спілкування – це рівень, на якому вперше відбувається справжнє спілкування з взаємоузгодженням позицій, взаємним прагненням зрозуміти один одного.

Ігровий рівень. Розташовується «над» конвенціональним, тобто маючи повноту і людяність останнього, перевершує його тонкістю змісту і багатством відтінків. У фазу спрямованості на партнера тут не просто вбудована турбота про те, щоб він мав принципову можливість прибудови «поруч». Тут заздалегідь є живий інтерес до особистісних особливостей співрозмовника, до його «рольового віяла». Цей особливий нюанс контакту – інтерес до іншого – привносить до майбутнього спілкування дух святкового піднесення. На ігровий рівень спілкування (як і на інші високі рівні) ми виходимо лише з тими людьми, яких хоч би трохи знаємо і з якими нас зв'язує певне почуття, – якщо не взаємне, то, принаймні, ще не затьмарене образами і розчаруваннями. У фазі відображення партнера це почуття забезпечує нам загострене сприйняття його «рольового віяла» з особливою чутливістю до його індивідуальних ролей. Що стосується схоплювання власної актуальної ролі його очима, то тут нам властиво приписувати співрозмовникові інтерес і доброзичливість, притаманні в такому контакті нам самим. Краще всього розкрити специфіку ігрового рівня спілкування, звернувшись до психології закоханості. Маються на увазі не обов'язково стосунки статі; це поняття ширше. Можна бути закоханим у викладача, в людину, що живе по сусідству, в чужу дитину або кіноактора, знайомого лише з екрану. У третій фазі контакту – фазі інформування партнера або взаємоінформування – «ігровий» рівень спілкування цілком підтверджує свою назву. Суб'єктові хочеться бути цікавим для свого партнера, і він мимоволі «грає», щоб «цікаво виглядати». Погляньте на обличчя дівчини, коли вона розмовляє з хлопцем, що подобається: це не та особа, що удома, на кухні. Та і хлопець виглядає не так, як у своїй компанії або на волейбольному майданчику. Тут не обов'язково відразу сподобатися партнерові: головне – зацікавити, заінтригувати. Партнер ігрового спілкування то неявно, то відкрито дає вам зрозуміти, що для вас обох можливі і бажані будь-якого типу прибудови один до одного. Партнер не прагне до самоствердження за ваш рахунок, а закликає до гри – до зіткнення сил натур, що різняться. Він хоче, щоб ви, відкинувши апатію, недовіру і боязкість, проявили себе яскраво, в усій красі, з усіма слабостями (які в

цьому контексті спілкування свідомо простими), але і з усіма своїми достоїнствами. Тому тут доречні і зле пародіювання, і влучне кепкування, і висловлювання, що ставлять іншого у безвихідь, – словом, все, що на нижчих рівнях спілкування привело б просто до сварки. Конфронтація на ігровому рівні спілкування порівняна зі сваркою закоханих, що добре відчують один одного. У одному з «Листів про естетичне виховання» Ф. Шіллер писав: «Людина тільки там грає, де вона людина повною мірою, і тільки там вона людина повною мірою, де вона грає». На ігровому рівні четверта фаза контакту – фаза взаємовідключення – не вимагає обопільного виконання прощальних ритуалів; можна обійтися без них, «відпустивши» один одного поглядом, жестом, дотиком. Володіння ігровим рівнем контакту вимагає чималого артистизму, духовної витонченості. У цьому, можливо, полягає загадка того, що називають чарівливістю людини. *Діловий рівень*: це ще один рівень діалога, розташований вище конвенціонального. Маються на увазі не просто «ділові контакти» як рід людських занять. Реальні ділові контакти зовсім не обов'язково здійснюються на «діловому рівні», вони нерідко виглядають як спілкування на маніпулятивному або стандартизованому рівні. У першій фазі (спрямованість на партнера) співрозмовникові заздалегідь забезпечується можливість прибудови «поруч». Але, окрім цього, партнер викликає особливий інтерес як учасник колективної діяльності, як людина, яка може допомогти, або той, кому потрібна ваша допомога в інтересах загальної справи. Це відразу створює особливий рід близькості, знайомий кожному, хто мав нагоду оцінити радощі спільної роботи або співтворчості. У другій фазі (взаємовідображення) партнери дуже гострозорі і чуйні один до одного, але це якісно інша загостреність сприйняття, ніж на ігровому рівні. Тут нашу увагу притягує не стільки «рольове віяло» співрозмовника (і власне «рольове віяло» його очима), скільки міра його розумової і ділової активності, його включеності в спільне завдання. У такому контакті люди часом перестають думати про те, як вони виглядають; на першому місці – справа. Те ж відбувається в третій фазі (взаємоінформування): навіть за наявності конфронтації (неспівпадіння в поглядах), особистої образи після дискусії не виникає (якщо спілкування було дійсно діловим). Партнерам важлива істина, і спільні пошуки її відсувають далеко на задній план все, що має відношення до власного «Я» кожного з них. Ділове спілкування зовсім не обов'язково ілюструвати суперечкою вчених мужів. Уявимо собі двох механіків, зайнятих ремонтом і складанням складного агрегату. У будь-якому разі спостерігаємо одно і те ж: «Я» людини відсунуте назад, на першому місці – справа. Хтось спересердя може обляяти іншого – і преобразливішим, здавалося б, способом, а образ немає, «інцидент вичерпаний» вже через секунду, бо займатися своєю особою або особою партнера в цій «надособистісній» ситуації безглуздо, та й ніколи. Але є і в діловому спілкуванні свій другий план: особистості, відсунуті назад, тут проте стикаються і при усій їх можливій несхожості об'єднуються загальною справою. Відбувається це зближення без спеціальних зусиль партнерів і навіть в обхід їх свідомості. Працювали інженер Михайлова і інженер Александров над загальним проектом – і було ним не до ігор, які так хвилюють молодого чоловіка і жінку, а закінчилася справа одруженням. Спілкуючись на діловому рівні, люди виносять з контактів не лише певні зримі «плоди» спільної діяльності, але й виключно стійкі почуття взаємної прихильності, довіри і теплоти. Або, навпаки, майже неусувні антипатії один до одного! Адже у справі людина розкривається якнайповніше і з найбільш суттєвих сторін. Артистизм, чарівливість – усе це чудово, але в це можна і зіграти, а справа – вона відмете гру і висвітить в людині все, чим вона є насправді. Смішні її сторони або риси малопріємні (грубість, запальність) перестають здаватися важливими, якщо з цією людиною переживаєш справжнє «почуття ліктя». Якщо спілкування на ігровому рівні святково, то на діловому воно значно більш буденне, зате глибше, серйозніше. У фазі взаємовідключення не місце ані церемонності, ані пишноти у вираженні почуттів, зате за зовнішньою сухуватістю прощань (як, втім, і зустрічей) відчувається теплота. *Духовний рівень*: тут для будь-якої фази контакту характерно наступне: партнер сприймається як носій духовного начала, і цей начало пробуджує в нас

почуття, схоже на благоговіння. Вступаючи в духовний контакт з літньою людиною, ми, звичайно, усвідомлюємо те, що вона не більше ніж людина; одні вгадувані особливості її особистості і біографії викликають повагу, інші залишають нас байдужими, треті, можливо, не подобаються. Але є в цій людині, в її вигляді і словах щось таке, що спонукає нас бачити у ній більше, ніж одиничну особину: вона з'являється перед нами як втілення роду людського, і її доля «читається» як доля Людини взагалі, а саме – Людини певної епохи. Партнером духовного спілкування може стати будь-яка людина, якщо в ній хоч б на якийсь час спалахує «іскра божя». Ні вік, ні стать, ні освіта, ні міра начитаності ролі не грають. Можна вступити в контакт на духовному рівні з маленькою дитиною, коли її займають не іграшки, а загадки світоустрою, проблеми добра і зла і тому подібне. Як зауважив Марк Твен, з великою людиною і ви почуваете себе більш значним, а нікчема обов'язково дасть вам зрозуміти, яка ви самі нікчема. Фаза взаємоспрямованості партнерів на духовному рівні пройнята не просто інтересом і симпатією до співрозмовника. Тут є віра в можливість наблизитися у бесіді до досягнення найбільших цінностей людства. Співрозмовник любий нам вже за те, що з ним можна відірватися від буденної роботи своєї свідомості. І ця любов настрює нас на свого роду «прибудову знизу». Але духовне спілкування не може бути одностороннім: або його немає, або в нього залучені обидва партнери. І оскільки обоє заздалегідь готові до прибудови «знизу», це створює особливу довірчо-натхненну, можна сказати, трепетну, атмосферу контакту. У фазі взаємовідображення, а потім взаємоінформування співрозмовники надзвичайно чутливі до душевного стану один одного, до щонайменшого повороту думки один одного. Обоє високо спонтанні (відкриті, поривчасті). Тому при несподівано важливій думці, що прийшла в голову, один гаряче перебиває іншого, але іншому це не здається безцеремонністю; він, навпаки, радий натхненню, що охопило співрозмовника. Свобода самовираження для обох безмежна: той, кого перебили, усвідомлює своє право перебити партнера при такому ж власному пориві. Схоплена вами неправота співрозмовника вимагає від вас віддачі усіх душевних сил, щоб змусити його переконатися у своїй неправоті. Його помилки (вірніше, те, що вам здається такими) залишають у вас почуття тривоги, а далі, в «домашньому аналізі» усього сказаного, ви багаторазово повертаєтеся до його і своїм аргументам, ставлячи перед собою питання: «А може, це я неправий? А може, я його не так зрозумів»? Фаза взаємовідключення партнерів буває на духовному рівні спілкування неабияк ускладнена. Стільки хочеться ще сказати один одному, що розлучитися, здається, неможливо. Духовне спілкування сполучає в собі найпривабливіші риси ігрового і ділового (живий інтерес до особи партнера, взаємне спонукання до спонтанності, спільний пошук істини, благородне прагнення до однастайності і згоди). Можна все-таки вказати на два «сорт» духовності: незрілу і зрілу. Про це пише О.О. Ухтомский: «Допоки людина не звільнилася ще від свого Двійника, вона, власне, не має ще Співрозмовника, а говорить і марить сама з собою; і лише тоді, коли вона проб'є шкаралупу і поставить центр тяжіння на обличчі іншого, вона отримує уперше Співрозмовника. Двійник помирає, щоб дати місце Співрозмовникові» (Пути в незнане. – М., 1973. – С. 385). Насправді, натхнення духовних контактів юності живиться, в першу чергу, спрагою знайти «друге Я». Якщо духовне начало в людині з переходом до зрілості не убожіє, подальший її шлях в тому, щоб «поставити центр тяжіння на особі іншого», хоча цей інший «йде у свою сторону», для чого і потрібно «пробити шкаралупу», тобто навчитися бачити світ очима іншого – не близького, не Двійника, а будь-якого іншого, в кому відчувається духовний порив. Поширена думка, що духовний рівень контакту обов'язково пов'язаний з відбором «високих предметів» для розмови. Якщо ми ведемо мову, наприклад, про літературу, то це «духовне спілкування», а якщо про купівлю одягу, то ні. Але розмова про літературу може бути бездуховною, а про купівлю одягу – духовною. Духовність забезпечується не відбором тем, а глибиною «діалогічного проникнення» людей один в одного. Бесіда на побутову і навіть низинну тему може перейти на духовний рівень, якщо тільки тема послужила приводом для «провалення»

співрозмовників в глибини власної душі і душі іншого. Момент такого «провалення» є вихід з повсякденності життя – і людина раптом усвідомлює себе «двічі живою»: вона існує в цьому середовищі, в цьому конкретному вигляді і в путях своєї долі, в недовгому біологічно відпущеному часі, але також в сліпучій сфері духу, в епосі, в нескінченній історії.

3. Генетично первинним є безпосереднє спілкування («обличчям до обличчя»), представлене мовними та немовними засобами.

За призначенням спілкування є багатофункціональним. Ананьєв Б.Г. серед основних функцій спілкування виділив такі як пізнання учасниками спілкування один одного; формування міжособистісних стосунків; регуляція вчинків та поведінки.

Мясіщев В.М. та Бодальов О.О. розрізняють у спілкуванні такі сторони як відображення, відношення й вплив. Ці сторони мають свої функції: пізнання людьми один одного та предметного світу, формування міжособистісних стосунків та вплив людей один на одного.

Ломов Б.Ф. виділяє такі функції спілкування як інформаційно-комунікативну, регуляційно-комунікативну та афективно-комунікативну.

Андрєєва Г.М. вказує на такі функції спілкування: **комунікат ивну**, пов'язану з обміном інформацією; **інт еракт ивну**, під якою мається на увазі організація сумісної діяльності та вплив, і **перцепт ивну** – сприйняття та розуміння людини людиною.

Перш за все спілкування може бути розглянуте як процес передачі, прийому та взаємного обміну інформацією. В цьому розумінні поняття «спілкування» близьке до поняття «комунікація». Якщо розглядати спілкування як обмін інформацією, то можна виділити окремі види спілкування в залежності від його предмета.

Ємельянов Ю.М. виділяє ці види в залежності від того, що є приводом для спілкування: події, об'єкти зовнішнього світу та способи їх перетворення; партнери по спілкуванню; взаємостосунки між партнерами по спілкуванню.

У першому випадку спілкування опосередковане предметною діяльністю, у другому – предметна діяльність продовжує імпліцитно визначати взаємостосунки й стани людей, у третьому має місце «спілкування із приводу самого спілкування». До цих трьох типів спілкування можна додати услід за Шибутані Т. ще один – спілкування людини із самою собою.

Комунікативні процеси між людьми якісно відрізняються від чисто інформаційних процесів (наприклад, в технічних пристроях). Так, Холмс Дж. показав, що у спілкуванні двох осіб із психологічної точки зору приймають участь фактично шість. Наприклад, спілкуються Джон та Генрі. Схематично це спілкування можна зобразити так:

Джон	Генрі
1. Джон, який він є (Джон, яким його створив Господь Бог)	1. Генрі, який він є
2. Джон, яким він бачить себе	2. Генрі, яким він бачить себе
3. Джон, яким його бачить Генрі	3. Генрі, яким його бачить Джон

Розвиваючи цю думку, Андрєєва Г.М. наводить такий приклад: існують два партнери, А та Б. Між ними встановлюється комунікація А – Б і зворотна інформація, яка

стосується реакції Б на А, Б – А. Крім того, А і Б мають уявлення про самих себе, – A^1 і B^1 – , а також уявлення про «іншого»: А має уявлення про Б – B^2 , а Б має уявлення про А – A^2 . Взаємодія в комунікаційному процесі здійснюється так: А говорить в якості A^1 , звертаючись до B^2 . Б реагує в якості B^1 на A^2 . Наскільки все це близьке до реальних А та Б, треба ще дослідити, оскільки ні А, ні Б не знають, що існують не збіжні з об'єктивною реальністю A^1 , B^1 , A^2 і B^2 ; при цьому між А і A^2 , а також між Б і B^2 немає каналів комунікації. Зрозуміло, що ефективність спілкування буде максимальною при мінімальному розриві в лініях А – A^1 – A^2 і Б – B^1 – B^2 . Значення цих обставин Андрєєва Г.М. демонструє на прикладі взаємодії оратора з аудиторією. Якщо оратор (А) має хибне уявлення про себе (A^1), слухачів (B^2) і головне, про те, як його сприймає аудиторія (A^2), то взаєморозуміння між ним та слухачами буде виключене.

Тема 5. Інформаційно-комунікативні та інтерактивні аспекти спілкування.

План

1. Спілкування як обмін інформацією.
2. Основні форми взаємодії людей.
3. Поняття про психологічний вплив та його засоби.

Література

1. Азарнова А. Поединок с манипулятором. Защита от чужого влияния. – СПб.: Питер, 2016. – 336 с.
2. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. – М.: Аспект Пресс, 1998. – 376 с.
3. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы. [Пер. с англ.] / М.С. Мацковский. – СПб.: Специальная литература, 1996. – 398 с.
4. Горин С. А вы пробовали гипноз? – М., 1994. – 192 с.
5. Добрович А.Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения. Книга для учителя и родителей. – М.: Просвещение, 1987. – 206 с.
6. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. – СПб.: Речь, 2004. – 304 с.
7. Дридзе Т.М. Текстовая деятельность в структуре социальной коммуникации.- М.: Наука, 1984. – 268 с.
8. Корнєв М.Н., Коваленко А.Б. Соціальна психологія: Підручник. – К.: Либідь, 2008. – 301 с.
9. Майерс Д. Социальная психология: Пер. с англ. – СПб.: Питер, 1997. – 688 с.
10. Малкова Т.М. Психологія вищої освіти. Текст лекцій. – К.: Національна академія внутрішніх справ України, 2005. – С. 90-105.
11. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. Пер. с англ. – М.: Дело, 1998.- 701 с.
12. Надирашвили Ш.А. Психология пропаганды. – Тбилиси: Мецниереба, 1978. – С.110.
13. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Навчальний посібник. – К.: Академвидав, 2010. – 649 с.
14. Русинка І.І. Психологія: Навчальний посібник. – К.: Знання, 2009. – 512 с.
15. Трусков В.П. Социально-психологические исследования когнитивных процессов (по материалам зарубежных экспериментальных работ) // В.Я.Ядов, Н.В. Кузьмина. – Л.: ЛГУ, 1980. – 144 с.
16. Філоненко М. М. Психологія спілкування. Підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 383 с.
17. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування: Навч. посібник – К.: Основи, 2007. – 390 с.
18. Шостром Э. Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор. [Пер. с англ.]– Мн.: ТПЦ «Полифакт», 1992. – 128 с.
19. Якунин В.А. Педагогическая психология: Учеб.пособие / Европ. Ин-т экспертов. – СПб.: изд-во Михайлова В.А.: изд-во «Полиус», 1998. – 639 с.

1. Термін «комунікація» латинського походження й означає «спільне», «поєднуюче», «сумісне». Цей термін широко вживаний в теорії інформації та теорії зв'язків. Під комунікацією зазвичай розуміють простий обмін або передачу інформації чи повідомлення. В широкому значенні цього слова «комунікація» – це будь-який зв'язок між людьми.

При такому його розумінні поняття «комунікація» є більш загальним по відношенню до поняття «спілкування». Під спілкуванням найчастіше розуміють безпосередні форми взаємодії між людьми.

Серед структурних елементів спілкування Ломов Б.Ф. виділяє такі як відправник повідомлення, одержувач повідомлення, саме повідомлення (його зміст, форма та код або мова).

В моделі Ласуела Г. виділяються такі елементи як:

- 1) відправник (хто передає повідомлення);
- 2) зміст (що передається);
- 3) канал передачі;
- 4) одержувач (кому адресоване повідомлення);
- 5) ефект (результат) повідомлення.

Перш за все спілкування може бути розглянуте як процес передачі, прийому та взаємного обміну інформацією. В цьому розумінні поняття «спілкування» близьке до поняття «комунікація». Якщо розглядати спілкування як *обмін інформацією*, то можна виділити окремі види спілкування в залежності від його *предмет а*.

Смельянов Ю.М. виділяє ці види в залежності від того, що є приводом для спілкування: події, об'єкти зовнішнього світу та способи їх перетворення; партнери по спілкуванню; взаємостосунки між партнерами по спілкуванню.

У першому випадку спілкування опосередковане предметною діяльністю, у другому – предметна діяльність продовжує імпліцитно визначати взаємостосунки й стани людей, у третьому має місце «спілкування із приводу самого спілкування». До цих трьох типів спілкування можна додати услід за Шибутані Т. ще один – спілкування людини із самою собою.

Комунікативні процеси між людьми якісно відрізняються від чисто інформаційних процесів (наприклад, в технічних пристроях). Так, Холмс Дж. показав, що у спілкуванні двох осіб із психологічної точки зору приймають участь фактично шість. Наприклад, спілкуються Джон та Генрі. Схематично це спілкування можна зобразити так:

Джон	Генрі
1. Джон, який він є (Джон, яким його створив Господь Бог)	1. Генрі, який він є (яким його створив Господь Бог)
2. Джон, яким він бачить себе	2. Генрі, яким він бачить себе
3. Джон, яким його бачить Генрі	3. Генрі, яким його бачить Джон
4. Джон, яким йому видається його образ у свідомості Генрі	4. Генрі, яким йому видається його образ у свідомості Джона

(Т. Ньюком і Ч. Кулі ускладнили ситуацію до восьми персон, додавши ще: Джон, яким йому видається його образ у свідомості Генрі, і відповідно, то ж для Генрі).

На відміну від комунікації в технічних системах в людському спілкуванні інформація не просто передається, а розвивається, уточнюється, збагачується. У спілкуванні люди не лише обмінюються вже відомою інформацією. Вони можуть її змінювати, перетворювати й створювати нову. Спілкування не можна звести до руху інформації в прямому або зворотному напрямках. Основна задача інформаційного обміну у спілкуванні – пошук спільного смислу, спільної точки зору. Велике значення для досягнення згоди має розуміння й інтерпретація людьми інформації, що передається.

Яноушек Я., який визначив комунікацію як процес передачі та розуміння значень, виділяє в ній два аспекти – предметний (або змістовний) та інтерпретаційний. Останній пов'язаний з тим смислом, яким наділяють учасники спілкування значення, що передаються. Отже, інформація, що міститься в повідомленнях, завжди виступає як суб'єктивно інтерпретований зміст. Зміст будь-якого повідомлення багаторазово

опосередковується різноманітними психологічними властивостями і комунікатора, і реципієнта.

Формування повідомлення опосередковано особистістю комунікатора, його уявленнями про реципієнта та ставленням до нього. Комунікатор кодує повідомлення за допомогою індивідуального словника – *тезауруса й особистісних смислів* й надає йому певної форми у відповідності із специфікою каналу комунікації. Далі повідомлення кимсь сприймається, причому реципієнтом може бути і сам автор повідомлення.

Зміст повідомлення змінюється в залежності від того, хто його отримує. Надіслане повідомлення опосередковується, трансформується, змінюється під впливом індивідуально-психологічних та особистісних якостей реципієнта, його ставлення до повідомлення та до автора.

Одиницею спілкування Дрідзе Т.М. вважає *текст*, який є системою смислових елементів, об'єднаних у єдину замкнену ієрархічну комунікативно-пізнавальну структуру задумом (комунікативним наміром), що відповідає даній конкретній меті суб'єктів спілкування (4, с. 71). Саме спілкування Дрідзе розуміє як ланцюг актів породження та інтерпретації текстів.

Спілкування як комунікативний процес – це постійний обмін текстами між його учасниками, безперервні акти їх породження та інтерпретації. Текст не може бути зведений до засобів та способів його виконання. В тексті перш за все реалізується *комунікативний задум*, мета спілкування. Спочатку визначається мета, а вже потім – тема (зміст) і засоби. Такий підхід до практики навчання, наприклад, іноземній мові, вимагає зміни парадигми: замість вивчення мови задля можливості спілкування – спілкування заради вивчення мови.

Текст – це результат втілення певного комунікативно-пізнавального наміру. Задуму підпорядковуються засоби його реалізації – змістовно-смислові одиниці спілкування.

Інформативність у тексті – це та його частина, яка стала надбанням реципієнта. Виділяють *первинну та вторинну* інформативність. *Первинна* інформативність – це та смислова частина тексту, яка вилучена реципієнтом і збіжна з наміром комунікатора. *Вторинна* інформативність складає та частина інформації, яка виявилася корисною для реципієнта, але не входила в задум комунікатора. Вилучення другорядної інформації замість основної свідчить про слабкість комунікативного потенціалу реципієнта.

Ефективність текстового повідомлення залежить від обраних лінгвістичних засобів спілкування. Ті з них, які сприяють адекватному розумінню тексту, називаються *лінгвістично релевантними*. Готовність до адекватного тлумачення текстів і повідомлень визначається *тезаурусом, тобто спільною системою значень, якої притримуються всі члени даної соціальної спільноти*. Водночас у залежності від соціальних, політичних, етнічних, професійних, вікових і індивідуально-психологічних особливостей значення одних і тих же слів сприймається різними людьми по-різному.

Тезаурус окремої особи або групи людей завжди містить як спільні, так і специфічні елементи. Переважання в тезаурусі специфічних для даної соціальної групи значень може привести до викривлення смислу повідомлення, його часткового розуміння. Професійна мова спеціалістів однієї області знань може виявитися недоступною для представників інших спеціальностей.

Подібні проблеми виникають і в практиці навчання. Викладач завжди має враховувати вихідний тезаурус студентів. Перетворення наукової інформації у навчальний предмет означає переведення її у систему значень (тезаурус), спільних для викладачів і студентів.

2. Основними формами взаємодії людей в спільній діяльності є сприяння (допомога) та протидія, тобто кооперація і конкуренція, співробітництво і суперництво, згода і конфлікт, асоціація і дисоціація, прибудова й опозиція. Структура взаємодії відповідає типу задачі. Фашо К. і Московичі С. встановили, що у випадку збіжних або однакових паралельних цілей (тобто таких, досягнення яких не потребує об'єднання індивідуальних зусиль),

висока ефективність досягається за умови децентрації комунікацій. Горизонтальні комунікації в таких випадках більш ефективні.

При рішенні задачі, яка вимагає інтенсивної взаємодії учасників, висока результативність досягається при використанні централізованих форм. Тип внутрішньогрупової взаємодії залежить від того, як спільна задача і її цілі сприймаються кожним членом групи. Ньюком Т. виявив, що структура безпосередніх форм взаємодії змінюється в залежності від збіжності, узгодженості, єдності ціннісних орієнтацій, атитюдів, установок членів групи відносно певних об'єктів та явищ. Чим сильніше виражена солідарність членів групи з цінностями один одного, із груповими нормами та цінностями, тим більш кооперованою стає їх взаємодія. Петровський А.В. та його співробітники встановили, що одним із найважливіших факторів внутрішньогрупової взаємодії є єдність поглядів членів групи відносно цілей і змісту спільної діяльності (ціннісно-орієнтаційна єдність членів групи – ЦОЄ). На стадії реалізації цілей формою внутрішньогрупової інтеграції стає організованість. Організованість групи – це здатність групи зберігати стійкість своєї структури при зміні її функцій. Організованість проявляється у єдності дій, самоуправлінні, лідерстві. Крім організованості передумовою внутрішньогрупової інтеграції є сумісність та спрацьованість членів групи. Спрацьованість Обозов М.М. визначає як ефект взаємодії, який обумовлює успішність та результативність спільної діяльності. Сумісність - це ефект взаємодії, який забезпечує задоволеність членів групи один одним.

Інтегративна функція цілей не обмежується сферою функціональної взаємодії. Вона охоплює також область міжособистісного пізнання і відносин. За даними Андрєєвої Г.М., повнота відображення особистісних якостей учасників спільної діяльності залежить від типу кооперативної взаємодії (паралельно-індивідуальної; послідовної; взаємопов'язаної). Встановлено, що будь-яка форма кооперативної взаємодії підвищує ступінь повноти відображення й оцінки особистісних якостей учасників спільної діяльності, причому чим більш взаємопов'язаною є форма кооперації, тим більш повно і точно відображаються властивості особистості і перш за все – ділові якості.

Кількість міжособистісних конфліктів, їх зміст та інтенсивність також залежить від форми організації взаємодії. Чим більш інтенсивною є взаємодія, тим більшою є ймовірність формування сприятливого соціально-психологічного клімату. Таким чином, цільові характеристики сумісної діяльності через організацію функціональної кооперативної взаємодії стають чинником емоційної інтеграції і згуртованості.

3. Психологічний вплив людини на людину в процесі спілкування можна визначити як процес свідомої або несвідомої взаємодії, результатом якої є зміни в їх психіці та поведінці. Психологічний вплив може мати симетричний і асиметричний характер. В останньому випадку прийнято розрізняти суб'єкт (ініціатор) та об'єкт (реципієнт) психологічного впливу. Психологічний вплив може здійснюватися як на вербальному (мовному), так і на невербальному (немовному) рівні. Можна виділити такі різновиди психологічного впливу як психічне насильство (відкрите примушування), маніпулювання (замасковане психічне насильство), нейролінгвістичне програмування (замасковане психічне насильство за допомогою застосування спеціальних психологічних прийомів), зараження, наслідування, навіювання, переконання та участь.

Метою свідомого (і усвідомлюваного його «об'єктом») відкритого психічного насильства є психологічна капітуляція особистості, спричинена застосуванням психічного примусу. Іншими словами, **психічне насильство** – це активне цілеспрямоване застосування засобів психологічного впливу, спрямованих на примус людини до здійснення небажаних для неї вчинків (це визначення стосується тільки тих випадків, коли людина ясно розуміє, чого від неї домагаються). Засобами психологічного впливу в цьому разі є погроза, шантаж, образи, лайка, демонстрація сили та можливостей, тобто усі засоби залякування.

Замасковане психічне насильство може ґрунтуватися на фальсифікації, омані, дезінформації з метою формування бажаної для ініціатора поведінки «жертви».

Основою **маніпулювання** є створення умов та обставин, під тиском яких у людини виникають певні емоції, які скеровують її поведінку в потрібному для ініціатора впливу напрямі. Маніпулятор впливає на несвідоме, на емоції, без розкриття справжньої мети, мотивів та способів взаємодії. Дуже часто він використовує не сильні, а слабкі сторони своєї жертви: її страхи та тривоги, заздрісність, жагу помсти, ревності, пожадливість, марнолюбство, розгальмованість потягів тощо.

Психологічно подібні до маніпулятивних засоби та прийоми **психолінгвістичного програмування**. Метою їх є створення «пасток для свідомості», завдяки чому відкривається прямий доступ до несвідомого. Відволікання свідомості досягається за допомогою найрізноманітніших прийомів мовного та немовного впливу та їх комбінуванням. Серед них найбільш відомими є такі як інформаційне перевантаження, «забалакування», «розрив шаблону» та інші.

Навіювання пов'язане з некритичним прийняттям людиною тієї чи іншої інформації. Навіювання може здійснюватися як довільно, так і мимовільно, може бути прямим або побічним. Найважливішою психологічною умовою ефективності навіювання є відсутність раціонального осмислення індивідом змісту повідомлення (через авторитетність або принадливість особи, яка його здійснює). Лебон Г. розрізняв чарівливість влади, успіху, багатства, розуму, вроди та особистості і вважав, що чарівливість споріднена з гіпнозом.

Психічне зараження – це не умисна підсвідома схильність індивіда перейматися емоціями інших людей. Імовірним психологічним механізмом зараження є мимовільне відтворення людиною зовнішніх проявів емоційного стану іншої людини і тим самим – відтворення цього стану. Зараження здійснюється на несвідомому рівні (і з боку того, хто «заражає», і з боку того, хто «заражається»). Вплив зараження є особливо відчутним у натовпі.

Психічне наслідування – це більш менш свідоме дотримання певних зразків або прикладів дій та поведінки.

Переконання базується на логічному обґрунтуванні істинності якого-небудь судження за допомогою аргументів. Переконання можна визначити як ефективну передачу своєї точки зору. Посилання на власний досвід, авторитет, традиції, хоча й не є логічними доказами, можуть сприйматися як такі. Ефективність переконання певної людини залежить перш за все від ступеня відповідності обраної переконуючої системи аргументації внутрішній логіці переконуваного та його системи цінностей. Важливою психологічною передумовою ефективності переконання є довіра до того, хто переконує. Переконання великої кількості людей здійснюється шляхом керування процесом взаємодії «більшості» та «меншості». Вплив більшості ґрунтується на природному бажанні кожної людини «бути прийнятим» групою, бути «як всі». Вплив меншості, яка спочатку сприймається й оцінюється негативно, – тому, зокрема, що підриває єдність групи, – ґрунтується на таких її особливостях як послідовність, згуртованість, незламність. Саме ці риси поведінки роблять позицію меншості чіткою та виразною. Вплив меншості зростає, якщо меншість виявляє твердість перед загрозою санкцій або коли до неї приєднуються нові члени групи. Вплив меншості падає при появі ознак її роз'єднаності, непослідовності, небажання дійти згоди з іншими в умовах відсутності загрози застосування санкцій. Психологічний вплив, який полягає **в залученні** членів групи до участі в прийнятті рішень або до певних дій, заснований на переведенні суб'єкта з позиції пасивного спостерігача в позицію активного діяча. Дослідженнями Курта Левіна було доведено, що люди набагато легше приймають певні погляди, змінюють установки, якщо вони самі беруть участь у їх формуванні. Під час другої світової війни під керівництвом Курта Левіна був проведений соціально-психологічний природний експеримент щодо умов ефективності переконуючого впливу. В якості піддослідних виступили домогосподарки. Ішлося про

можливість використання в їжу непопулярних серед американських домогосподарок так званих субпродуктів (серця, нирок, легенів тощо). Одній частині домогосподарок прочитали лекцію про придатність м'яса цього типу для приготування їжі та необхідність його використання під час війни. Їм були надані відповідні рекомендації та рецепти. В іншій групі домогосподарок було проведено дискусію з цього приводу. Виявилося, що серед домогосподарок, які прослухали лекцію про доцільність використання м'яса даного типу, лише 3% почали використовувати його реально. Серед домогосподарок, які прийняли участь в дискусії, таких було 32% [8]. Отже, переконуючий вплив виявився більш ефективним за умови активної участі членів групи в обговоренні даної проблеми. Вплив через участь у прийнятті рішень оснований на задоволенні потреби людини у компетентності, самовираженні, досягненні успіху. Люди взагалі не люблять, коли їм нав'язують свою волю або думку.

У 40-і роки XX століття на одній з швацьких фабрик в США було проведено дослідження ефективності прийняття участі в обговоренні деяких пов'язаних із виробництвом питань. Виявилося, що коли робітники брали участь в обговоренні запропонованих в їх роботі змін, вони чинили надалі менший опір цим змінам порівняно з тими робітниками, яких не залучали до участі в прийнятті рішень щодо цих змін. В першому випадку спостерігалися також більш висока продуктивність праці і менша плинність кадрів.

Тема 6. Перцептивна сторона спілкування. Сприйняття та розуміння людини людиною

План

1. Соціальна перцепція як аспект спілкування.
2. Основні способи розуміння людини людиною.
3. Фундаментальні помилки сприйняття та мотиваційні викривлення в процесі сприйняття та розуміння людини людиною.

Література

1. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. – М.: Аспект Пресс, 1998. – 376 с.
2. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. - Изд-во МГУ, 1982. - 200 с.
3. Корнєв М.Н., Коваленко А.Б. Соціальна психологія: Підручник. – К.: Либідь, 2008. – 301 с.
4. Майерс Д. Социальная психология: Пер. с англ. – СПб.: Питер, 1997. – 688 с.
5. Малкова Т.М. Психологія вищої освіти. Текст лекцій. – К.: Національна академія внутрішніх справ України, 2005. – С. 95-100.
6. Москаленко В.В. Соціальна психологія: Навчальний посібник . Видання 2-ге, виправлене та доповнене. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 688 с.
7. Муздыбаев К. Психология ответственности. – Л.: Наука, 1983. – 240 с.
8. Трусков В.П. Социально-психологические исследования когнитивных процессов (по материалам зарубежных экспериментальных работ) // В.Я.Ядов, Н.В. Кузьмина. – Л.: ЛГУ, 1980. – 144 с.

Інформаційні ресурси:

Бодалєв А.А. Восприятие человека человеком.
http://pidruchniki.com/10650913/psihologiya/psihologiya_spilkuvannya

<http://uchebniks.net/book/213-socialna-psixologiya-navchalnij-posibnik-moskalenko-vv/28-glava-19-perceptivna-storona-spilkuvannya.html>

http://www.cul.com.ua/preview/sotcialna_psihologija-Moskalenko.pdf

1. Взаємовідображення людини людиною у спілкуванні можна розглядати як особливу форму інформаційного обміну. Таке взаємовіддзеркалення в процесі спілкування прийнято називати «**соціальною перцепцією**».

Термін «соціальна перцепція» був введений Брунером Д. у 1947 році і спочатку використовувався для позначення соціальної обумовленості пізнавальних процесів. Згодом соціальною перцепцією почали називати процеси сприймання соціальних явищ, в якості яких розглядалися окремі індивіди, групи або великі соціальні спільноти. Ці ж самі об'єкти могли виступати і в якості суб'єктів сприймання. Зараз під соціальною перцепцією розуміють міжособистісне, особистісно-групове і міжгрупове сприймання.

2. Виділяють такі основні способи розуміння людини людиною як **ідентифікація, емпатія та рефлексія**. **Ідентифікація** – це спосіб пізнання іншого шляхом постановки себе на його місце. При ідентифікації відбувається уподібнення себе іншому.

Емпатію інколи розглядають як афективну ідентифікацію. Емпатія (співпереживання) – це досягнення емоційного стану іншої людини у формі співпереживання або безпосереднього вчування в її психічний стан. Термін «емпатія» був введений Тітченером Е. Смельянов Ю.М. назвав емпатію емоційним резонансом на переживання іншого.

Емпатія відрізняється від ідентифікації тим, що при емпатії емоційне співпереживання не супроводжується уподібненням іншому. При ідентифікації людина відтворює хід думок свого партнера. В одній приповідці розповідається про те, як маленький хлопчик знайшов віслюка, якого шукало все село. Коли хлопця запитали, як йому вдалося знайти тваринку, він відповів: «Я уявив собі, що я – віслюк. А потім запитав себе: «А куди б я зараз пішов?»

Здатність людини уявити собі, як вона сприймається іншими, заведено називати **рефлексією**. Рефлексія у своєму первинному значенні (тому, яке надавав цьому поняттю його автор Локк Д.) означає самоспостереження, самосприйняття, самопізнання. Зараз під цим терміном розуміють здебільшого здатність людини стати на позиції іншої людини або здатність зайняти позицію спостерігача по відношенню до будь-якого соціального об'єкта, в тому числі і по відношенню до самого себе.

Ще одним механізмом розуміння людини людиною є так звана **каузальна атрибуція** – інтерпретація людиною причин та мотивів поведінки інших людей. Цей механізм має велике значення у випадках приписування відповідальності при оцінці наслідків надзвичайних подій (скоєння злочинів, дорожньо-транспортних пригод, досягнення великих успіхів в будь-яких сферах діяльності: картярській грі, шоу-бізнесі, науці чи мистецтві). При оцінці таких подій зазвичай мають місце помилки, зумовлені особливостями нашого сприйняття. Ці помилки можуть впливати навіть на правову оцінку скоєного (характер пред'явлених звинувачень, вирок суду), не кажучи вже про громадську думку.

Взагалі психологи розрізняють п'ять рівнів приписування відповідальності:

На першому рівні атрибуції відповідальності відповідальність покладається на ту чи іншу людину лише тому, що ця людина якимсь чином пов'язана з даною подією. Яскравий приклад – це коли людина відповідає за чужі вчинки (так, приміром, батьки відповідають за вчинки своїх неповнолітніх дітей. Зв'язки між протиправними вчинками неповнолітніх та їх батьками об'єктивно можуть бути дуже складними й неоднозначними, і покласти всю відповідальність на батьків – це надто спростувати справу). Таке розуміння відповідальності притаманне дітям молодшого шкільного віку. В психології цей рівень атрибуції відповідальності називається «**приписування відповідальності і за асоціацією**».

Другий рівень атрибуції відповідальності – це **причинність**. Людина вважається відповідальною, оскільки була необхідною умовою певної події, незалежно від того, могла чи не могла вона цю подію попередити, передбачала чи ні можливі наслідки, прагнула до них чи ні. Юридичний еквівалент – **буквальне розуміння закону**, коли, наприклад, компенсація за каліцтво сплачується лише через те, що нещастя трапилося на виробництві.

Третій рівень приписування відповідальності ґрунтується на такому критерії як **передбачуваність**. При цьому не враховується, чи прагнула людина до наслідків, що настали, чи передбачала вона їх настання. Людина визнається відповідальною тому, що **теоретично** вона могла ці наслідки передбачити. Юридичним аналогом цього рівня атрибуції відповідальності є так звана «**халатність**».

Четвертий рівень атрибуції відповідальності віддзеркалює таке розуміння відповідальності, яке домінує в кримінальному праві, коли майже єдиним чинником події визнається суб'єкт, певна особа. Головним критерієм відповідальності виступає **нааявність наміру**, навмисність дій.

І на найвищому – **п'ятому рівні** – відповідальність розглядається як така, що зумовлена не лише особою, а й оточенням. Навіть мотиви, що спонукали людину до дії, розглядаються як детерміновані умовами її виховання та розвитку, впливом найближчого оточення, обставинами, що склалися. З цієї точки зору відповідальним за той чи інший вчинок людини є не тільки вона сама, але й до певної міри суспільство. Юридичним еквівалентом цього рівня атрибуції відповідальності є юридичне **виправдання**, яке

передбачає врахування пом'якшуючих провину обставин.

Зрозуміло, що справедливе вирішення питання про відповідальність особи, причетної до тієї або іншої події, передбачає, – не тільки з точки зору психології, але й з точки зору здорового глузду, – всебічний розгляд обставин (як об'єктивних, так і суб'єктивних), що склалися, а не формальний підхід до справи. (Відомим прикладом формального підходу в юриспруденції є сумнозвісний вислів: «Незнання закону не звільняє від відповідальності перед законом»).

3. Неточність механізму каузальної атрибуції пояснюється дією переважно двох факторів: *мотиваційних викривлень* та *фундаментальних помилок сприйняття*. В якості останніх можна назвати:

- схильність людини переоцінювати значення особистісних якостей і недооцінювати фактори ситуаційні;
- піддатливість людини ілюзіям кореляції. При оцінці наслідків надзвичайних подій люди керуються так званим «здоровим глуздом», а не правилами статистики. Те, що лежить на поверхні, те, що легко пригадати, легко уявити – те здається і більш поширеним. Відомо, що ймовірність загибелі людини в автокатастрофі значно вища, ніж внаслідок аварії літака, але існують люди, які взагалі не користуються повітряним транспортом через суб'єктивну впевненість в його небезпечності;
- готовність більше довіряти конкретним прикладам, ніж абстрактним даним. Мабуть, цю особливість використовують шахраї, які з метою вилучення коштів у довірливих громадян демонструють (в тому числі і по телебаченню) успіхи тих, хто їм довірівся (згадаймо такого відомого телеперсонажа як Ляо Голубков).

До цих особливостей долучається і ряд інших помилок сприйняття. Так, *помилка «хвиної згоди»* виникає внаслідок того, що «людина з вулиці» для обґрунтування звичайності, «нормальності» своєї поведінки використовує не випадкову вибірку, а таку, до якої входять особи, дуже подібні до неї самої. Цим пояснюються, зокрема, твердження алкоголіків, наркоманів, що вони «як усі».

Помилка «ігнорування неоднакових можливостей її рольової поведінки» виникає внаслідок нехтування різницею в соціальних ролях. Є ролі, які сприяють виявленню позитивних якостей, і є ті, що провокують прояви якостей негативних. Наприклад, роль екзаменатора більш вдячна, ніж роль того, кого екзаменують. Екзаменатор ставить питання, відповіді на які він добре знає, а той, кого екзаменують, змушений демонструвати прогалини в знаннях.

Нехтування інформаційною цінністю того, що не сталося, також призводить до помилок в оцінці відповідальності. Як слушно зауважив Шерлок Холмс в бесіді з доктором Ватсоном, «собака, що гавкав вночі, ні про що не свідчить, а от пес, що під час скоєння крадіжки мовчав, вказує на те, що злодій йому добре знайомий» (12, с. 98).

Мотиваційні викривлення при приписуванні відповідальності найчастіше мають місце через *відмінності в позиціях «діяча» та «спостерігача»*.

«Спостерігач» схильний приписувати відповідальність за наслідки «діячеві» (і чим вони тяжчі, тим більше). Спрацьовує принцип «звинувачуй жертву» внаслідок дії механізму психологічного захисту. Заради збереження душевного спокою, відновлення підсвідомої віри в «справедливість світу», людина припускається міркувань на зразок: «Тебе ошукали – ти сам винен: не можна бути таким довірливим». Один із слухачів факультету заочного навчання під час обговорення на занятті з юридичної психології події, що призвела до загибелі міліціонера, зауважив: «Цей працівник органів внутрішніх справ винний вже в тому, що дозволив себе вбити».

Якщо ж подія має значні позитивні якості, успіх зазвичай (знову-таки внаслідок дії механізму психологічного захисту) приписується не особі, а ситуації (збігу обставин, випадковості і тому подібному). Таким чином людина не полишає надії на свій власний успіх: «колись і мені поталанить», «буде і на моїй вулиці свято» і таке інше.

Але якщо має місце особистісна подібність «винуватця» та «судді», мотиваційні

викривлення при атрибуції відповідальності виявляються в схильності покладати відповідальність не на особу (особливо, коли наслідки були негативними та тяжкими), а на зовнішні обставини (долю, розташування зірок на небі і т.п.).

На атрибуцію відповідальності чинять вплив і ***якост і особистості***, такі, зокрема, як ***емпатичність або пунітивність*** «спостерігача» (схильність до обвинувачень на адресу інших та пошуку «винних»).

Тема 7. Психологічні можливості розпізнання фальсифікованої поведінки у міжособистісному спілкуванні

План

1. Фальсифікована поведінка: різновиди брехні та її способи
2. Психологічні чинники успішності омани
3. Психологічні можливості розпізнання брехні у спілкуванні
 - 3.1. Емоції як джерело показників омани
 - 3.2. Утруднення в мисленні як ознака брехні
 - 3.3. Надмірний самоконтроль як ознака брехні у спілкуванні
4. Ознаки омани
5. Помилки при викритті брехні та способи їх уникнення

Література

1. Акутагава Рюноске. Расьомон та інші новели. Переклали з японської Іван Дзюб та Геннадій Турков. Вступне слово Івана Драча. – К.: Дніпро, 1971. – 247 с.
2. Алікіна Н.В., Біленчук П.Д., Зубань М.А., Ромашко А.В. Психологічна експертиза в слідчій практиці. – К., 1993. – С. 55.
3. Горин С. А вы пробовали гипноз? – М., 1994. – 192 с.
4. Зинин А. Загадки портретов (заметки криминалиста). – Псков, 2005. – 80 с.
5. Экман П. Психология лжи. Руководство по выявлению обмана в деловых отношениях, политике и семейной жизни: Пер с англ. Комиссаровой Е.Ю., Малковой Т.Н. – К.: Логос, 1999. – 224 с.
6. Ekman P., Friesen W. Unmasking the face. – N.Y.: Prentice-Hall, 1975. – 343 p.
7. Izard C. The face of emotion. – N.Y.: Appleton-Century-Crofts, 1971. – 468 p.

У зарубіжних країнах (США, ФРН, Ізраїль та ін.) експертна оцінка достовірності свідчень будь-якого учасника кримінального процесу – підозрюваного, обвинуваченого, свідків, потерпілих – може бути здійснена за допомогою тестування на поліграфі. Це потребує наявності відповідних умов (законодавчої бази, технічних засобів, кваліфікованих операторів). Діагностика брехні на основі спостережень за поведінкою людини є найбільш доступним засобом психологічної оцінки достовірності свідчень. Зазвичай воно проводиться за будь-яких умов і не потребує ніякого дозволу. Висновки, які робить працівник правоохоронних органів на основі такого аналізу, мають не лише психологічне значення. На ґрунті цих висновків розробляються версії, здійснюються певні оперативні заходи. Отже, питання про можливість психологічної оцінки достовірності свідчень потребує вивчення.

1. Фальсифікована поведінка: різновиди брехні та її способи. Мотиви, які спонукають людину до фальсифікацій у поведінці, можуть бути різними. Ці мотиви можуть як усвідомлюватися, так і не усвідомлюватися; вони можуть бути корисливими і безкорисними (так звана «свята брехня»); морально виправданими або морально осудними. Неправдивість, нещирість – характерна особливість саме людської поведінки. Подейкують, що на комині А. Ейнштейна був напис: «Господь Бог хитромудрий, але не зловмисний». Пристосувальна поведінка тварин, пов'язана з надсиланням сигналів, що утруднюють ідентифікацію індивідуума (явище мімікрії у риб та ящірок, петляння зайця, який втікає від мисливця тощо) обумовлена безумовними та умовними рефlekсами, що об'єднуються у динамічні стереотипи, і попри всю її доцільність, не є умисною. Тільки людина здатна цілком свідомо вдатися до фальсифікування, тим більше – з метою отримання переваг або уникнення покарання. Фальсифікування може мати опосередкований (підробка документів, імітування певних обставин, залучення до фальсифікації людей, які не відають, що є пішаками у певній грі) або безпосередній

характер (у спілкуванні віч-на-віч). Викрити фальсифікацію допомагають документальні свідчення, речові докази, свідки. Але інколи обставини складаються так, що версія щодо правдивості-неправдивості людини висувається на основі спостережень за її мовною та немовною поведінкою. Так, внутрішня переконаність слідчого у причетності-непричетності даної людини до певного злочину може ґрунтуватися саме на результатах спостережень за її поведінкою під час виконання тих або інших слідчих дій. Але не будь-яка брехня піддається розпізнанню. З літературними даними однозначно розпізнається лише зумисна або усвідомлювана брехня, яка відрізняється від брехні, що пов'язана з психологічним захистом (самоомана), добросовісною помилкою, психічною хворобою. Брехня умисна відрізняється від інших видів брехні, по-перше, знанням істини, по-друге, навмисністю введення іншого або інших в оману без їх згоди і без попередження партнерів по спілкуванню про можливість фальсифікації (таке попередження існує, наприклад, у картярській грі, зокрема, у грі в покер, і в деяких інших ситуаціях), по-третє, в таких ситуаціях, коли говоріння правди вимагається ситуацією спілкування. Трапляється, що люди взаємно зацікавлені у брехні: деякі вибачення приймаються, хоча і містять брехню – наприклад, якщо хтось хоче покинути нудне товариство, він зазвичай посилається на термінові справи, погане самопочуття і таке інше, але не оприлюднює справжню причину свого бажання. Крім того, брехня може бути соціально санкціонованою (тобто юридично або морально дозволеною) і не санкціонованою. Як зауважив один американський психолог, найбільш поширеною у світі є брехня під час торгів («Це моя остання ціна!»). Адже покупець ніколи не чекає від продавця, що той назве реальну ціну, за яку він віддасть товар, на початку торгу. Соціально санкціонованою є брехня, зумовлена необхідністю виконання службових обов'язків. Не слід чекати правдивої відповіді від священика, коли йдеться про таємницю сповіді; від слідчого, коли йдеться про таємницю слідства; від дипломата або розвідника, які захищають інтереси своєї держави; від адвоката тощо.

Можна виділити такі види свідомої брехні як брехня пряма і непряма, безпосередня і опосередкована. Останній вид брехні споріднений з маніпулюванням, яке передбачає штучне створення таких обставин, за яких у людини виникають сильні емоції, що і скеровують її поведінку в потрібному маніпулятором напрямі. Непряма брехня ґрунтується на врахуванні таких психологічних особливостей людини (її потреб, прагнень, очікувань тощо), які призводять до сприйняття нею неправди як правди. Відомо, що люди схильні вірити у те, в що їм хотілося б вірити; вони схильні приймати брехню за чисту монету, коли вона відповідає їх потаємним бажанням або побоюванням, підвищує їх самооцінку і таке інше.

Виділяють два основних способи брехні: приховування та фальсифікування. Приховування є непрямою брехнею; якщо є вибір, то людина зазвичай обирає саме цей спосіб введення в оману. Переваги приховування у порівнянні з фальсифікуванням (прямою брехнею) такі:

- 1) приховування є більш простим, тому що не потребує від людини особливих зусиль або винахідливості;
- 2) воно має певні моральні переваги (деякі люди вважають, що щось приховати – не означає обдурити);
- 3) у разі викриття приховування надає більше можливостей для виправдання («не знав, що це так важливо»; «забув»; «хотів сказати про це згодом» і таке інше).

Фальсифікування може бути пов'язане з дезінформацією (прямою брехнею у вигляді надання неправдивих повідомлень або імітування емоцій, що насправді не переживаються) або бути побічним. Непряме фальсифікування включає такі способи як напівправа (відомо, що найбільш небезпечна брехня – це істина, трохи перекручена); говоріння правди з перебільшенням; ухилення від відповіді; хибне тлумачення фактів без їх заперечення (наприклад, фальсифікація причини справжніх переживань). Фальшиве говоріння правди – це подання її з таким перебільшенням або

нахабством, що у обманюваного виникає психологічний бар'єр щодо її сприйняття.¹ Людина не може повірити, що брехун може бути настільки нахабним і боячись виглядати смішною, не вірить цій правді. Ухиляння від говоріння правди пов'язане з актуалізацією у того, кого обманюють, таких прагнень, які спонукають його інтерпретувати поведінку брехуна (репліку, жест, погляд) об'єктивно невизначеного, розпливчастого змісту у бажаному для того, кого обманюють, напрямку.² Таким чином брехун провокує того, кого він вводить в оману на те, щоб останній сам дав відповідь на питання, що в нього виникли і саме таку, яка його психологічно влаштовує. Психологічна неоднорідність брехні породжує певні труднощі у її викритті.

2. Психологічні чинники успішності оман. Як показують спеціальні дослідження, люди переоцінюють свою здатність до успішного викриття брехні [5]. Це пояснюється рядом обставин:

1. В більшості випадків люди вдовольняються своїми припущеннями щодо наявності чи відсутності брехні і не заходять далеко у пошуках ознак її наявності чи відсутності;
2. При викритті брехні люди покладаються здебільшого на свою інтуїцію і не докладають зусиль для усвідомлення тих ознак у поведінці, на які вони орієнтуються. А це заважає систематизації відповідного досвіду та вдосконаленню специфічних знань, умінь та навичок, необхідних для викриття брехні;
3. В разі успішного обману зворотний зв'язок відсутній, оскільки обманщик не зацікавлений у розкритті його «технології»;
4. Викриттю брехні не вчать, і люди не знають, як це робити.

Як вже зазначалось, шляхом спостережень за поведінкою можна викрити лише умисну брехню, тобто таку, яка зазвичай має місце при розслідуванні кримінальних справ. На успішність умисної брехні впливають такі чинники:

1. особливості брехні;
2. певні властивості особистості фальсифікатора (існують люди, брехню яких шляхом психологічного аналізу їхньої поведінки або навіть за допомогою тестування на поліграфі виявити неможливо);
3. досвід фальсифікатора і зокрема досвід успішної брехні;
4. психологічні особливості потенційного викривача брехні (наявність у нього досвіду успішного викриття брехні, обізнаність з ознаками брехні у поведінці, прагнення, – або небажання, – викрити фальсифікатора);
5. характер взаємин між тим, хто обманює і тим, кого обманюють.

Використання брехні у спілкуванні може бути легкою або важкою задачею для фальсифікатора. Звичайно, санкціонована брехня більш легка для фальсифікатора, ніж не санкціонована через те, що викликає менше переживань (так, психологічна сутність діяльності розвідника або оперативника – це постійний обман довіри, і якби така поведінка була не санкціонована, психологічний тягар такого зрадництва було б важко

¹ Ось як описується поведінка відомого за радянських часів вбивці Ю. Ладжуна напередодні одного з вбивств: «В кінці травня 1968 р. Юрій приїхав у гості до Галини. Вона познайомила його зі своїми рідними, і ті схвалили її вибір. Юрій розповів їм про свою матір... Галина не стала приховувати від Юрія те, що вона накопичила на ощадній книжці гроші і збирається їх узяти, щоб замовити весільне вбрання. На другий вечір після цієї розмови Юрій, крім шампанського і квітів, приніс молоток і поклав його під ліжку. Галина спитала Ладжуна, навіщо йому молоток, на що він їй відповів з лукавою посмішкою: «Щоб тебе вбити». Галина посміялася з такого чудного жарту, а під ранок, коли вона міцно спала... Юрій тихо встав і розчавив їй голову цим молотком» (4, с. 47).

² Діалог між хлопцем та дівчиною:

Вона: Ти мене любиш?

Він: А ти як думаєш?!

витримати). Якщо «виграш» або «програш» внаслідок використання брехні оцінюється фальсифікатором як великий, брехня потребуватиме значних психологічних зусиль. Якщо людина свідомо вдається до брехні, вона, як правило, добре уявляє собі наслідки її викриття; при цьому загроза «програшу» суб'єктивно сприймається як подія більш значна, ніж успіх у разі «виграшу». Іноді «виграш» взагалі стає недосяжним і тоді всі зусилля фальсифікатора витрачаються лише на підтримку брехні.

Отже, чим більше «поставлено на карту», тим важче брехати. Утруднює брехню відсутність часу на її обдумування (далеко не у всіх людей достатній темп психічних процесів і далеко не всі здатні імпровізувати), непередбачуваність ситуації, в якій знадобиться брехня; необхідність маскування емоцій, пов'язаних із брехнею. Найбільш важкою для фальсифікатора є брехня, пов'язана з необхідністю приховування емоцій та почуттів. Брехати про почуття, які людина переживає у даний момент, дуже важко. Особливо важким є приховування негативних емоцій. Це пояснюється тим, що прояви емоцій генетично запрограмовані і більшість людей не вміє ними керувати. Цікавий опис поведінки людини, охопленої сильними емоціями, міститься в новелі японського письменника Акутагави Рюноске «Хусточка». В новелі описується, як до одного професора завітала мати одного з його учнів, щоб повідомити про смерть останнього. Професор відмітив, що на гості було «надто елегантне сіро-блакитне хітоє³, на грудях, де вузькою смужкою розходились краї хаорі⁴, вправлений у чепрагу, блимав малахітовий ромбик. Навіть байдужий до таких дрібниць професор одразу помітив, що волосся гості викладене в зачіску «марумаге», як личить заміжній жінці. ... За такою розмовою професор заперімітив дивну річ: ні з поведінки, ані з вигляду гості не було знати, що вона розповідає про синову смерть. В очах – ані сльози, голос – спокійнісінький, у кутиках рота навіть усмішка притаїлася. А тому кожному, якби він не слухав її оповіді, а лише дивився на обличчя, напевне могло б здатися, що жінка розказує про щось буденне, звичне. Професор не міг надивуватись.

Давно, ще як він учився в Берліні, помер Вільгельм I, батько нинішнього кайзера. ... професора тоді вельми здивувало, що смерть імператора навіть дітей так тяжко засмутила. Причину, видно, треба шукати не тільки у стосунках між імператорським двором і народом. Імпульсивне збудження європейців, що його так уражало в Європі, від самого початку, як він туди приїхав, тепер його, японця, послідовника системи бусідо⁵, просто приголомшило. Він ніколи не міг забути того співчуття і недовіри, якої тоді зазнав.

Так і тепер, лише навпаки, професор ніяк не міг збагнути, як це жінка не плаче. Услід за першим відкриттям прийшло друге. Саме тоді їхня розмова, перейшовши від спогадів про вмерлого юнака до подробиць його щоденного життя, звертала знову на спомини. Якось ненароком з руки професора вислизло корейське віяло і впало на маркетровану підлогу. Розмова, ясна річ, не була такою невідкладною, аби не допустити перерви на хвилику. Отож, нахилившись вперед, професор сягнув рукою до підлоги. Віяло лежало якраз під столиком коло жінчиних ніг у білих табі⁶. Звернувши погляд униз, професор зненацька помітив жінчині коліна і руки з хусточкою. Певна річ, у тому ще не було жодного відкриття. Але тут же професор завважив, що жінчині руки шалено тремтять, а гостя, аби глушити свої почуття, так цупко стискає хусточку, що та замалим не розривається. Нарешті, він заперімітив, що гаптованим краєм зім'ятої шовкової хусточки між тендітними пальцями наче легіт ворухить. Обличчя гості всміхалося, а насправді всім тілом вона плакала» [1, с. 42-46].

³ Хітоє – літнє кімоно.

⁴ Хаорі – верхнє коротке кімоно.

⁵ Бусідо – моральний кодекс феодалної Японії, що вимагав безперечної вірності васалів своєму сюзеренові.

⁶ Табі – полотняні шкарпетки з окремим великим пальцем.

З цього прикладу видно, як важко проконтролювати усі прояви сильного емоційного переживання. Але існують люди, які здатні це робити. Треба бути дуже обережним у висновках, коли йдеться про викриття брехні 1) так званих «природжених брехунів» (людей, які від природи мають дуже гарну інервацію усього тіла і внаслідок цього здатні керувати своїми невербальними (немовними) проявами. За літературними даними до цієї категорії можна віднести, наприклад, Гітлера, Черчілля, колишнього міністра оборони Ізраїля Моше Даяна); 2) психопатів; 3) акторів, які володіють системою К.С. Станіславського; 4) розвідників (шпигунів).

Психопати (зокрема, кримінальні, до яких належить більшість «серійних вбивць») – це люди, не здатні до переживання вини, сорому, докорів сумління. Не стоїть перед ними питання про моральну дозволеність фальсифікацій: вони брешуть, не вагаючись, бо не мають ніяких моральних гальм. Не властивий їм і страх викриття. При наявності у викривача брехні вагомих доказів того, що вони брешуть, такі люди здатні заперечувати неспростовні факти і щиро дивитись у вічі будь-кому. Їх не збивають з пантелику очевидні протиріччя у їхніх зізнаннях, вони швидко змінюють версії і вперто стоять на своєму. Психопатам властиві також марнославство, самозакоханість, нарцисизм.

Актори можуть бути дуже переконливими у брехні завдяки володінню технікою пробудження емоцій К.С. Станіславського, сутність якої полягає в умінні пробуджувати емоції через певні фізичні дії.

Розвідників спеціально вчать вмінню психологічно переконливо брехати і навіть обманювати поліграф.

Наявність досвіду успішної брехні в усіх випадках полегшує брехню, якщо тільки брехун не став настільки самовпевненим та легковажним, що втратив пильність (помірний страх викриття все ж таки корисний). В цілому ж недосвідченого брехуна легше викрити, ніж досвідченого: людина, яка бреше в десятий раз, відчувається більш впевненою, ніж та, що бреше вперше.

У деяких випадках викривач брехні може не усвідомлювати, що він «підіграє» брехуну. Так, слідчий, що знаходиться у полоні хибної версії, своєю поведінкою може несвідомо спонукати сприйнятливого до навіювання свідка до надання неправдивих свідчень. Якщо наслідки викриття брехні такі, що загрожують чимось викривачеві, не виключено, що останній визнає за краще «не заглиблюватись» і вдаватиме, що вірить обманщику.

Характер взаємин між обманюваним та тим, хто обманює також може полегшувати або утруднювати брехню. Люди брешуть з більшою легкістю тим, кого вони зневажають або кого вони не відносять до свого кола; тим, з ким вони знайомі не дуже тісно; тим, чію систему цінностей не поділяють (злочинець, який вводить в оману слідчого, може взагалі не відчувати себе брехуном. В той же час брехня «своїм» – тяжка провина навіть у кримінальному середовищі). Разом з тим, існують брехуни, які відчують насолоду саме тоді, коли вони обманюють довіру («роздають лоха»).

Отже, при викритті брехні треба перш за все об'єктивно оцінити можливості її викриття, прийнявши до уваги усі вказані вище обставини.

3. Психологічні можливості розпізнання брехні у спілкуванні. Незважаючи на те, що фальсифікації часто бувають вдалимими, нерідкі випадки, коли фальсифікаторів викривають. Викриття може бути випадковим, коли жертва обману натрапляє на докази, яких не шукала: знаходить приховані документи, речі або навіть пляму помади на носовій хустці тощо. Викрити обманщика можуть допомогти випадкові свідки, ображені ним друзі або колеги, покинутий чоловік або дружина, приватний детектив і таке інше. А ще – його власне поведінкове «віроломство». Хоча найчастіше брехуни зазнають поразки тому, що вони не завжди передбачають, коли саме їм знадобиться брехня і не мають часу для відпрацювання потрібної лінії поведінки або тому, що не є настільки розумними, щоб передбачити усі ті питання, які можуть бути їм задані і не здатні послідовно дотримуватися версії, котру мають підтвердити їх відповіді, є ще інші причини провалу

брехні. Навіть розуму може бути недостатньо, щоб брехня мала успіх. Неочікувана зміна обставин може звести нанівець навіть добре відрепетизовану брехню. Наслідком усіх цих промахів може бути внутрішня неузгодженість того, про що людина говорить, або невідповідність того, на чому вона наполягає, іншим докнаним фактам. Занадто «гладка» розповідь також може вказувати на те, що брехня добре відпрацьована. Джерелом помилок є також труднощі приховування або фальсифікації емоцій.

Незважаючи на поширені у деякій науково-популярній літературі твердження про існування в поведінці людини специфічних ознак брехні (жест дотику до носа і т.п.), експериментального підтвердження наявності таких ознак немає. У науковій літературі, присвяченій психології брехні, панує інша думка, а саме: брехня може бути виявлена тільки опосередковано, шляхом фіксування проявів, які свідчать не про брехню як таку, а про а) переживання емоцій, які не стикуються з брехнею, б) про утруднення в мисленні; в) про надмірний самоконтроль у ситуації, яка такого контролю не потребує.

Взагалі висновок про те, що людина бреше, може бути прийнятий тільки шляхом виключення усіх інших можливостей і лише тоді, коли має місце увесь комплекс вербальних та невербальних ознак з врахуванням контексту ситуації спілкування. Можливість брехні не слід виключати, але краще розглядати її як гіпотетичну, якщо здогад про брехню оснований на результатах аналізу поведінки. Адже припущення про наявність брехні має властивість «самоздійснюваного пророцтва»: по-перше, гіпотеза про брехню дуже спокуслива тому, що в разі її прийняття все, що завгодно, можна пояснити легко і просто; по-друге, викриття брехні (навіть удаване) приносить ні з чим не зрівняне моральне задоволення; по-третє, специфіка деяких професій така, що викриття брехні (як у багатьох службах та структурних підрозділах органів внутрішніх справ) – компонент професійної діяльності і здатність до такого викриття розцінюється як свідчення високої професійної майстерності; по-четверте, спростувати вже прийняту гіпотезу про наявність брехні дуже важко. Чи не траплялося вам, шановний читач, висувати помилкове припущення про те, що вам брешуть? Чи не помічали ви, що під впливом цього припущення ваше сприйняття поведінки іншої людини змінювалося настільки, що навіть її звичайні слова і вчинки починали здаватися дуже підозрілими і розцінювалися як підтвердження її брехливості? Згадайте про все це і пам'ятайте, що упередженість – поганий радник при викритті брехні (такий же поганий, як і легковірність).

При викритті брехні люди можуть свідомо або несвідомо припускатися однієї з двох помилок: довіряти брехні або не довіряти правді. Підозрілі люди помиляються тому, що не довіряють правді; легковажні – тому, що вірять брехні. Іноді така стратегія поведінки є свідомо обраною позицією: є люди, які настільки бояться образити інших недовірою, що вважають за краще бути обманутими, ніж помилково звинуватити когось у брехні; і, навпаки, є люди, які більш за все бояться бути обманутими і тому не схильні нікому вірити. Втім, як свідчать дослідження, і легковажні (довірливі) і підозрілі (недовірливі) помиляються однаково часто, різниця – лише у характері помилок.

3.1. Емоції як джерело показників омани. Не кожна брехня включає емоції (вона може стосуватися фактів, намірів, дій, думок і т.п.), але той, хто вдається до приховування або фальсифікації емоцій, стикається зі специфічними труднощами. Адже коли емоції виникають, відповідні зміни відбуваються автоматично, через частку секунди. Люди не в змозі довільно визначити, коли їм слід переживати ту або іншу емоцію. Навпаки, людина переживає емоції як дещо, що оволодіває нею, а що стосується негативних емоцій, – таких, як страх, гнів, – як щось таке, що виникає всупереч її волі. Людина не тільки не вибирає, яку емоцію їй переживати, але й зазвичай не має вибору і в тому, демонструвати чи ні прояви цієї емоції іншим. Якщо емоція виникає поступово, а не раптово, тобто стартує з дуже низького рівня, – наприклад, з роздратування, а не з люті, – зміни в поведінці є незначними і їх відносно легко приховати, якщо людина усвідомлює те, що вона відчуває. Якщо емоція виникає поступово і залишається слабкою, вона може бути більш помітною для інших, ніж для себе – аж поки не стане більш інтенсивною. Але якщо

емоція з самого початку є сильною, проконтролювати її набагато важче. Приховування змін у міміці, тілі, голосі («вокальній міміці», за визначенням С.Л. Рубінштейна) потребує зусиль. Навіть якщо приховування є успішним і відсутні ознаки «просочування», ознаки внутрішньої боротьби можуть бути помітними для оточуючих і правильно витлумачені ними як ознаки омани.

Емоційні переживання, що супроводжують брехню, можуть бути викликані як предметом брехні (тобто її темою), так і самим її фактом незалежно від змісту. Припустимо, що якийсь чоловік вдає, що він молодший, ніж є насправді, і тому фарбує волосся – і те, що він змушений приховувати свій вік, само по собі може його бентежити (приклад узятий з книжки П. Екмана). З брехнею незалежно від її змісту найчастіше пов'язані такі емоції як **страх викриття, переживання вини або сорому та радість омани**. Коли брехня має успіх, деякі брехуни не можуть приховати ознак задоволення, навіть радості. Таке тріумфування без видимих причин – привід для перевірки гіпотези про оману. В кожному конкретному випадку інтенсивність емоцій, що переживає брехун, може бути різною: це залежить від того, що поставлено на карту, до переживання яких емоцій брехун більш схильний, які взаємини у брехуна з жертвою брехні (або мішенню, в термінології Екмана). Так, почуття вини навряд чи виникне у людини безсовісної або в людини, яка вважає, що має право обдурити.

3.2. Утруднення в мисленні як ознака брехні. Утруднення в мисленні пов'язані з тим, що брехати у певному розумінні важче, ніж говорити правду (як дихати у природному ритмі легше, ніж регулювати дихання). Брехун має оцінити можливість викриття брехні та його наслідки; він мусить відповідати на запитання так, щоб відповіді узгоджувались одна з одною; він повинен передбачити ті запитання, які ще не поставлені, але які можуть бути поставлені. Не всі люди кмітливі настільки, щоб відразу зорієнтуватися; не всі можуть вчасно передбачити необхідність брехні і підготуватися до неї належним чином; не у всіх настільки гарна пам'ять, щоб пам'ятати усі задані питання і всі відповіді на них. Врешті речт, емоції, що виникають у такій ситуації, теж можуть утруднювати мислення брехуна. Звичайно, утруднення в мисленні можуть бути пов'язані не з брехнею, а з якимись іншими обставинами: почуттям відповідальності, обумовленим розумінням значення ситуації; з намаганнями справити належне враження, з уповільненням темпу психічної діяльності через хвилювання та неможливість зосередитися. Тому «діагноз» про те, що в даному спілкуванні має місце брехня, може бути поставлений лише в результаті відкидання усіх інших гіпотез.

3.3. Надмірний самоконтроль як ознака брехні у спілкуванні. Ознаки підвищеного самоконтролю у ситуації, яка його не потребує, також можуть свідчити про обман. Навіть якщо людині вдається приховати свої справжні думки та почуття, сам факт нещирості видає її. «Дерев'яність» пози та ходи, «кам'яне» обличчя, «рівний» голос – все це не може не насторожувати. Відомо, що більш ефективними при брехні є симулювання або маскування, ніж приховування. Однак і в цьому випадку більшість людей припускається помилок – як у вербальній, так і у невербальній поведінці. Найчастіше, коли люди вдаються до фальсифікацій, вони припускаються двох помилок: має місце або «просочування» правди (внаслідок неможливості проконтролювати всі експресивні та мовні прояви), або поява ознак нещирості. У мовній поведінці «витік» правди можливий через втрату пильності, обумовлену перевтомою, неуважністю, сильними переживаннями, підсвідомими спонуканими брехуна.

4. Ознаки омани. Можливими ознаками брехні у **мовній** поведінці є:

1. непрямі відповіді на прямі запитання (особливу увагу слід звернути на випадки, коли говоріння правди не потребує пригадування, обдумування і тому подібного);
2. обмовки. Ще З. Фройд вважав, що забування імен добре знайомих людей, помилки при читанні, письмі, помилкові дії, обмовки не є випадковими. Вони – різновид самовикриття і свідчать про потаємні думки та придушені бажання;
3. багатослівність, ухильність, велеречивість;

4. «гладкість» мови (коли людина говорить як «по писаному», ніде не затинаячись і не змінюючи виклад при повторенні).

При інтерпретації цих проявів треба зважати на інші можливі причини їх виникнення і брати до уваги контекст ситуації спілкування та індивідуально-психологічні особливості людини. Так, є люди, які завжди дають непрямі відповіді на прямі питання і це – їх індивідуальна особливість. Є люди, які завжди багатослівні. Є люди, у мові яких відсутні обмовки, але це не є свідченням їх правдивості. Взагалі відсутність (або наявність) будь-якої ознаки без врахування обставин її появи та особливостей даної особистості не може бути проінтерпретована однозначно, це – привід для роздумів, не більше.

Потужним джерелом просочування правди є тиради – промови, викликані сильними емоціями. Саме під впливом емоцій фальсифікатор може прохопитися так, що безглуздість подальшої брехні стане для нього очевидною. Але не кожний брехун схильний до тирад.

До найбільш вивчених **вокальних** проявів брехні належать:

1) паузи. Значимими вважаються їх тривалість та частота. Особливу увагу слід звертати на відносно довгі паузи, що передують відповідям на прямі питання і на більш короткі та часті впродовж розмови. Ці паузи можуть свідчити про утруднення в мисленні, що обумовлені обдумуванням брехні;

2) мовні помилки у вигляді повторення: а) окремих звуків (“е...е... і таке інше); б) окремих слів або часток слів. Ці помилки з психологічної точки зору є еквівалентами пауз. Можливі також порушення синтаксичної конструкції речень (аж до беззмистовного нагромодження слів), часта поява «слів-паразитів». Поява таких помилок можлива з двох причин: або брехун не передбачив можливості виникнення певних питань (хоча, не виключено, що готувався брехати) або відчуває сильний страх викриття, через що не може дотриматися обраної лінії поведінки;

3) зміни висоти голосу. У більш ніж 70% людей голос стає більш високим, якщо людина виведена з стану душевної рівноваги (особливо коли вона відчуває гнів або страх). Є докази того, що висота звучання зменшується при переживанні печалі, горя, вини. Таким чином, підвищення висоти голосу в процесі спілкування може свідчити про обман (швидше за все внаслідок зростання страху викриття), але може бути також ознакою хвилювання або гніву;

4) зміни у гучності голосу та темпі мовлення. Є підстави вважати, що гучність голосу зростає, а темп говоріння прискорюється при переживаннях страху або гніву. Зворотні зміни відбуваються при переживаннях сорому, вини або печалі.

Слід мати на увазі, що як наявність будь-якої вокальної ознаки ще не є доказом брехні, так і відсутність цих ознак не може свідчити про правдивість. (до того ж фальсифікувати емоції за допомогою змін у голосі не так вже й важко).

До **тілесних** проявів омани входить міміка, жести, зорова поведінка, видимі зміни в діяльності автономної нервової системи.

Розпізнання емоцій за **мімікою**. Зазвичай, найбільшу увагу при спілкуванні люди приділяють словам. Слово легко зафіксувати і відтворити. Водночас велику увагу люди приділяють обличчю. Обличчя сприймається як візитка людини і як екран, на який проєктуються її емоції та почуття. Частиною м'язів обличчя переважна більшість людей керувати не здатна (це так звані «достовірні» м'язи), а частиною – здатна. Достовірні м'язи обличчя розташовані переважно у зоні «чоло-брова-основа носа» та «очі: верхні та нижні повіки». При маскуванні та нейтралізації емоцій саме в цих зонах відбувається «просочування» справжніх переживань, а при симуляції спостерігається відсутність мімічних змін, характерних для відповідних емоцій. Докладно вивченими є мімічні прояви так званих універсальних або фундаментальних емоцій, до яких належать страх, радість, гнів, горе (сум, печаль), здивування, відраза, презирство [6], а за деякими іншими даними – ще сором та інтерес [7]. Завдяки крос-культурним дослідженням (тобто дослідженням,

проведеним в різних країнах – США, Німеччині, Японії, Новій Гвінеї, о. Борнео і т.д.) було встановлено, що неконтрольовані прояви цих емоцій є однаковими у всіх людей і розпізнаються усіма людьми однаково. Здається таких емоцій дуже мало, але насправді це не так, якщо прийняти до уваги градації їх інтенсивності. Так, гнів варіює від легкого роздратування до шаленої люті, страх – від тривоги до жаху, радість – від задоволення до щастя і т.д. Якщо ж врахувати, що існують змішані переживання (наприклад, гнів-радість або страх-відраза-печаль і таке інше), то коло емоцій, які можна розпізнати з стовідсотковою точністю, значно розшириться. При переживанні цих емоцій спостерігаються типові зміни у міміці (наступні описи стосуються неконтрольованих переживань великої інтенсивності). Ці описи включають посилення на необхідні та достатні для розпізнання певної емоції прояви. «Формули» мімічних виразів емоцій запозичені з робіт П. Екмана та У. Фрайзена, які для зручності опису цих проявів умовно поділили обличчя на три зони: зона «чоло-брови», зона «основа носа-верхні та нижні повіки-очі»; «ніс-щоки-рот-підборіддя» [6]. Опис мімічних проявів *гніву* включає вказівки на експресивні прояви обов'язково в усіх трьох умовних зонах обличчя – інакше міміка гніву інтерпретується, як показали дослідження, неоднозначно:

- брови зведені та опущені;
- між бровами – вертикальні зморшки;
- нижні повіки напружені і можуть бути: а) підняті; б) лишитися без змін (відносно виразу спокою);
- верхні повіки напружені і можуть: а) не змінити свого положення; б) опуститися внаслідок опущення брів;
- очі нерухомі і можуть здаватися витріщеними;
- губи можуть заходитися в будь-якому з двох положень: а) можуть бути міцно стулені, причому кутики рота можуть бути випрямлені або опущені донизу; б) можуть бути напружені і розтулені так, що рот здається квадратоподібним;
- ніздрі можуть бути розширені, однак ця ознака не є суттєвою, оскільки таке розширення ніздрів може спостерігатися і при печалі.

«Формула» мімічного виразу *здивування* містить опис таких мімічних проявів:

- брови округлені та високо підняті;
- шкіра під бровами натягнута;
- горизонтальні зморшки перетинають усе чоло;
- повіки розкриті: верхні – підняті, нижні – опущені так, що над радужкою (а часто і під нею) видно склеру (білкову оболонку ока);
- напруги або натягнення в області рота немає, щелепа опущена, рот розкритий, губи та зуби роз'єднані.

Міміка *страху* описується так:

- брови зведені та трохи підняті;
- зморшки з'являються лише в центрі чола, а не перетинають усе чоло, як при здивуванні;
- верхні повіки піднімаються, оголюючи склеру, нижні повіки напружені і підняті;
- рот розкритий, губи напружені і розтягнуті (злегка або сильно).

Відраза проявляється головним чином в нижній частині обличчя та області нижніх повік. Ознаки:

- верхня губа піднята;
- нижня губа: а) також піднята і висунута вгору у напрямку до верхньої губи; б) опущена і ледь випнута;
- ніс зморщений;
- щоки трохи підняті;
- під нижніми повіками утворюються зморшки, вони трохи підняті, але не напружені;
- брови опущені, через що верхні повіки також опущені.

Радість також виражається нижньою частиною обличчя та областю нижніх повік:

- кутики рота розтягнуті в сторони і підняті;
- рот може бути закритий або відкритий, зуби можуть бути: а) оголені; б) не видні;
- від носа до зовнішніх кутів губ тягнуться зморшки – носо-губні складки;
- щоки підняті;
- під нижніми повіками утворюються зморшки, нижні повіки можуть бути трохи підняті, але не напружені;
- біля зовнішнього краю кутиків очей утворюються зморшки (“гусячі лапки”).

Міміка **печалі** (горя, суму) визначається наявністю таких ознак:

- внутрішні куточки брів підняті вгору;
- внаслідок підняття внутрішніх кутів брів шкіра під бровами набуває трикутної форми;
- внутрішні кути верхніх повік трохи підняті;
- кутики губ опущені або губи виглядають так, неначе вони тремтять (як перед плачем).

Міміка **презирства** дуже проста: на фоні спокійного виразу обличчя має місце підняття одного з кутиків рота. Описані мімічні прояви можуть бути слабкими, ледве помітними або дуже яскравими – від залежності від інтенсивності переживання. При розпізнанні фальсифікацій у поведінці важливе значення має локалізація мімічних проявів у мовному потоці (наскільки узгоджується міміка з тим, що говориться); тривалість мімічних проявів (природна їх тривалість, навіть при сильних емоціях, не перевищує 2-3 секунд, за виключенням експресії здивування, яка триває менше секунди); наявність мікроекспресії (тобто короткотривалих мімічних проявів (1/4 секунди), які з'являються в усіх зонах обличчя одразу, але яких спостерігачі зазвичай не помічають, якщо не знають про їх існування; придушена експресія (неповний вираз емоції на обличчі внаслідок намагання людини проконтролювати стан своєї міміки. Спостерігач не може сказати, що саме відчуває людина, але сприймає придушену експресію як ознаку нещирості). Асиметрична експресія (коли мімічні прояви більш помітні на одній із сторін обличчя) також є вірогідною ознакою того, що емоція насправді не переживається, тобто має місце обман. Так, удавана посмішка у праворуких більш помітна на лівій стороні обличчя (якщо посмішка щира, така тенденція відсутня і взагалі асиметрія не виражена). Встановлено, що більша частина мімічних виразів емоцій, що переживаються, не є асиметричною, але не кожний довільний мімічний вираз емоції є асиметричним. Це ще раз підтверджує те, про що було сказано раніше: викривач не повинен покладатися на яку-небудь одну ознаку омани, їх повинно бути багато.

Свідчити про оману можуть не тільки мімічні прояви, але й **жести**. Точно так, як існують обмовки у мові, вони існують у рухах. Такі обмовки П. Екман назвав емблематичними жестами (**емблемами**). Емблеми – це рухи, значення яких еквівалентне значенню слова або навіть фрази; рухи, які мають цілком конкретне значення у даній культурі. Приклади емблем: знизування плечима («не знаю», «нічого не можу зробити»); хитання головою по горизонталі як знак заперечення; відомі американські жести, які все більше входять і в нашу культуру – «ОК» («добре», «все в порядку»); «fack you» і таке інше. Найчастіше емблема – прояв просочування, але в цій якості вона рідко помічається як виконавцем, так і спостерігачем тому що демонструється фрагментарно і з незвичного положення (більшість емблем за звичай виконується між зоною талії та шиї виконавця перед обличчям співбесідника). Так, емблема «знизування плечима з піднятими вгору зігнутими в ліктях руками з розгорнутими до співбесідника долонями» в ситуації, коли має місце просочування справжнього переживання (безпомічності, безпорадності) при фальсифікації якої-небудь позитивної емоції (наприклад, задоволення), може редукуватися до легкого підняття (здригання) одного плеча або, якщо людина сидить і тримає руки на колінах – до легкого поруху однієї руки. В межах однієї культури емблеми

сприймаються усіма її представниками однозначно і тому є надійними викривачами брехні.⁷

Ілюстративні жести (*ілюстратори*) – ще один вид рухів тіла. Як свідчить сама назва цих жестів, це такі рухи, які ілюструють мовлене по мірі його вимовляння. Поза їхнього зв'язку зі словами ілюстратори мало про що говорять. Відомо, що кількість ілюстраторів зростає, якщо людина не може підшукати потрібне слово або коли вона збуджена. Можливими причинами зниження кількості ілюстраторів (крім говоріння неправди) можуть бути:

- відсутність емоційної утягнутості в спілкування (коли людині нудно, набридло або сумно);
- коли людина відчуває труднощі відносно того, що сказати (коли вона зважає кожне слово або надмірно обачна);
- коли людина коливається при прийнятті рішення (має місце амбівалентність);
- коли лінія поведінки недостатньо відпрацьована;
- коли людина приховує сильне переживання.

Тенденція до збільшення кількості емблематичних обмовок і зменшення кількості ілюстраторів в невербальній поведінці людини вказує на можливість брехні з її сторони. Отже, коли викривач брехні помічає зменшення кількості ілюстраторів на протязі бесіди, він повинен виключити усі інші - крім брехні - можливі причини такого явища. Для того, щоб судити про те, зменшився чи збільшився рівень ілюстрування у даної людини, треба мати уявлення про індивідуальну частоту вживання нею ілюстраторів у спілкуванні.

Не комунікативні жести, пов'язані з *маніпулюванням власним тілом* (інколи за допомогою сторонніх предметів – олівця, шпильки і т.п.) – ще один різновид жестів, що можуть свідчити про брехню. Жести цього типу (якась частина тіла збирається в зморшки, скубається, шкрябається і таке інше) знаходяться на межі свідомості. Людина здатна керувати ними, якщо вона їх усвідомлює. Є люди, які звикли маніпулювати своїми частинами тіла і не можуть втриматись від цього на протязі більш менш тривалого часу. Встановлено, що зростання кількості таких жестів у ситуації більш менш офіційного спілкування з не дуже близькими людьми свідчить про появу психологічного дискомфорту, а в ситуації неформального спілкування – навпаки, про повну релаксацію і комфорт. Отже, рухи, пов'язані з маніпулюванням власним тілом можуть бути в залежності від ситуації ознакою двох протилежних станів – дискомфорту або релаксації. Брехуни також знають, що такі жести розцінюються іншими людьми як прояв нервування і звичайно намагаються придушити їх. Проте зробити це не завжди вдається: зі зростанням емоційної напруги вони з'являються знову і знову, тобто їх поява має мають переривчастий характер. При цьому слід мати на увазі, що відчуття дискомфорту не завжди пов'язане з брехнею.

Зорова поведінка як індикатор брехні пов'язана зі зверненням людини до її внутрішнього досвіду і намаганням проконтролювати те, що мовиться. Згідно з концепцією нейро-лінгвістичного програмування напрямок руху очей під час розмови вказує на тип мислення людини, точніше, на притаманний їй спосіб обробки досвіду. Певно, ви помічали, що відповіді на питання, що потребує обдумування, передують відведенню погляду? Людина дивиться наче «крізь вас» або вгору – так, неначе шукає відповіді на стелі; або вбік, начебто сподівається почути потрібну відповідь, або вниз, на свої ноги, начебто намагається знайти відповідь під ногами. Напрямок погляду свідчить про те, до якого різновиду пам'яті людина звертається: погляд *вліво вгору* є типовим для зорових спогадів; *вправо вгору* – для зорових конструкцій; *вліво по горизонталі* – для слухових спогадів; *вправо по горизонталі* – для слухових конструкцій («уявіть собі, як зеленчатиме будильник, накритий відром»). Отже, напрямок погляду *вгору* свідчить про

⁷ В американській культурі існують емблеми приблизно для шести десятків повідомлень.

звернення до зорового досвіду; рух очей у *горизонтальному* напрямі відповідає зануренню у слуховий досвід.

Напрямок погляду *вправо вниз* пов'язаний з відтворенням кінестетичних уявлень (досвіду відчуття руху, дотику, температури, напруги і розслаблення м'язів, відчуттів смаку та запаху). Конструкцій у кінестетиці немає: ми не можемо уявити собі відчуття, які ми ніколи не відчували.

Напрямок погляду *вліво вниз* свідчить про те, що людина поринула у внутрішній діалог. Цей напрямок співпадає з функцією контролювання мови (коли людина ретельно відбирає слова, які збирається промовити). Такий контроль може свідчити про те, що людина хоче щось приховати. Отже, типовий шаблон руху очей при брехні: від зорової або слухової конструкції (вправо вгору, вправо по горизонталі) – до контролювання мови. Це відповідає такій послідовності: спочатку уявити, сконструювати, як все могло бути, а потім говорити лише те, що відповідає цій конструкції, нічого зайвого... Саме такий напрямок руху очей – по діагоналі: вправо вгору – вліво вниз вважається ознакою брехні.

Напрямок погляду *по центру вгору або вниз* може відноситися як до спогадів, так і до конструювання. В цьому випадку слід запам'ятати, що дана людина на питання, пов'язані, наприклад, з кінестетичними спогадами завжди реагує напрямком погляду вниз по центру [3].

Показники омани, пов'язані з **діяльністю автономної нервової системи** дуже достовірні, оскільки відповідні зміни відбуваються мимовільно. Важко приховати ознаки емоції, якщо частота дихання та ковтальних рухів змінюється, та не треба докладати особливих зусиль, щоб фальсифікувати сильні переживання, дихаючи швидше та ковтаючи частіше. Втім, люди, імітуючи сильні емоції, як правило, забувають про це. Ознаками емоційного збудження є мимовільна затримка дихання при відповіді на “ключові” питання, підвищення кров'яного тиску, уповільнення серцебиття, зростання електропровідності шкіри (ці реакції можуть бути і індивідуально своєрідними). Поряд з такими невидимими проявами є і видимі: розширення зіниць, зростання частоти моргання, поява запаху поту або поту, збліднення або почервоніння шкіри обличчя тощо. Більшість вчених вважають, що видимі прояви діяльності автономної нервової системи свідчать не про те, яка саме емоція виникла, а про те, наскільки вона сильна. Людина дихає частіше, пітніє і робить ковтальні рухи при виникненні будь-якої емоції. Ця точка зору не співпадає з досвідом більшості людей. Люди відчують себе по-різному при переживанні різних емоцій – страху, гніву і т.д. Екман вважає, що зміни в діяльності автономної нервової системи утворюють паттерни, специфічні для кожної емоції. Так, було виявлено, що при переживанні страху і гніву температура шкіри змінюється не однаково: шкіра стає гарячою, коли людина гнівається, і холодною, коли вона перелякана.

Взагалі про значення збліднення та почервоніння мало що відомо. Вважають, що почервоніння – ознака зніяковіння, однак людина може почервоніти при переживанні сорому або вини. Обличчя червоніє і при переживанні гніву, і ніхто не знає, чим таке почервоніння відрізняється від рум'янцю збентеження. Припускають, що те і інше – наслідок розширення периферійних кровоносних судин, але ж краска гніву і краска зніяковіння або сорому можуть відрізнятися як кількісно, так і за місцем локалізації та тривалості збереження. Є підстави вважати, що обличчя червоніє тоді, коли гнів неконтрольований або людина намагається його контролювати та не може внаслідок його раптовості та сили. При стримуванні гніву людина блідніє, як і від страху. Одним словом, питання проте, чи є зміни в діяльності автономної нервової системи специфічними для кожної емоції, вивчене недостатньо. Однак поява цих змін вказує на зростання емоційної напруги.

5. Помилки при викритті брехні та способи їх уникнення. При інтерпретації наведених вище ознак омани у спілкуванні люди припускаються двох помилок: **помилки Брокау**⁸, яка полягає в не врахуванні притаманних даній людині індивідуальних особливостей поведінки (так, як вже згадувалось, деякі люди завжди ухильні та багатослівні у відповідях) та **помилки Отелло**, що полягає в неправильному тлумаченні причин виникнення тієї або іншої емоції (як відомо, Отелло задушив Дездемону через те, що її страх, – страх людини, яка боїться, що їй не повірять, – він витлумачив як страх викриття, покарання). Для того щоб уникнути помилки Брокау, слід мати на увазі, що перші зустрічі з людиною можуть спричинити виникнення неправильного враження про неї через відмінності в реакціях людей на нові обставини: одні люди можуть відчувати тривогу, інші намагаються продемонструвати найкращу, з їх точки зору, поведінку тощо. Якщо немає досвіду попереднього знайомства, перша зустріч має бути достатньо тривалою. Спочатку слід зосередитися на темах, що не викликають стресу – для того, щоб ознайомитися зі звичайною поведінкою підозрюваного.

Для того щоб уникнути помилки Отелло, не слід приймати до уваги емоції, поява яких однаково вірогідна у не винної і у винної людини (страх може бути викликаний як недовірою до правоохоронної системи (здатності слідчого встановити істину), так і ймовірністю викриття. Те ж саме стосується будь-яких інших емоцій). Щоб уникнути помилок при викритті брехні перш за все слід проаналізувати, яка брехня має місце – легка чи важка для викриття. Брехню можна вважати *легкою* для викриття, якщо:

- лінія поведінки не підготовлена брехуном заздалегідь;
- брехня передбачає не лише приховування, але й фальсифікування;
- брехня пов'язана з необхідністю приховування або фальсифікування сильних негативних емоцій;
- брехун має підстави сподіватися на пом'якшення покарання у разі зізнання;
- покарання у разі викриття досить суворе;
- покарання за факт брехні є більш значним, ніж втрати, спричинені відмовою від брехні;
- брехня не є альтруїстичною (безкорисливою);
- у викривача є підозри щодо імовірності брехні;
- викривач брехні не зв'язаний необхідністю приховувати свої підозри;
- у брехуна немає досвіду успішної омани саме даного викривача брехні;
- у брехуна та викривача однакова (подібна) система цінностей;
- брехня не є санкціонованою;
- обман не являється анонімним;
- обманщик та його жертва особисто знайомі;
- брехун володіє специфічною інформацією, якої не може мати непричетна до брехні (правдива) людина;
- обман здійснюється на очах людей, які можуть знати або підозрювати обман;
- обманщик та його жертва належать до однієї і тієї ж культурно-національної групи;
- брехун не має досвіду успішного обману;
- брехун не відзначається хитрістю;
- у брехуна погана пам'ять;
- брехун не володіє мистецтвом переконання;
- брехуну не властиве використання так званих «достовірних» м'язів обличчя для акцентування, підкреслення чого-небудь у мові;
- брехун не володіє методом К.С. Станіславського;
- брехун не здатний переконати самого себе в тому, що його брехня – правда;

⁸ Диктор телебачення, який заявив, що більшість показників омани, яким він довіряє – вербальні, а не тілесні і що він не дивиться на обличчя людини, коли хоче дізнатися, чи правдива вона. Він звертає увагу на ухильні відповіді та витончені словесні виверти.

- брехун не є «природженим брехуном» і не є психопатом;
- брехун схильний до переживання страху, вини або радості від успішного обману;
- викривач брехні має репутацію людини, яку важко обдурити;
- викривач брехні має репутацію людини справедливої;
- викривач брехні не є «тонкошкірим інтелігентом», який схильний думати про людей тільки добре і прагне уникати проблем;
- викривач брехні здатний до дуже точної інтерпретації експресивної поведінки людини;
- викривач брехні не є упередженою людиною по відношенню до обманщика;
- викривач брехні нічого не виграє від її не викриття;
- викривач брехні не знаходиться під впливом сильних емоцій.

Якщо при викритті брехні спостерігається картина прямо протилежна, то таку брехню слід вважати *важкою* для викриття. Кожний викривач брехні має оцінити свої шанси на успіх і коли вони невеликі, відмовитись від спроби викрити брехню за допомогою аналізу поведінки людини.

Крім того, при викритті будь-якої брехні доцільно дотримуватися таких рекомендацій або вжити такі застережні заходи:

1. Якомога краще усвідомити весь процес інтерпретації поведінкових ознак обманника. Не слід покладатися на свої здогади чи інтуїцію.
2. Свідомо ставитися до можливості допущення помилок при розпізнанні брехні (довіри до брехні або недовіри до правди) з врахуванням вірогідних наслідків кожної з них.
3. Пам'ятати, що відсутність ознак брехні не є доказом правдивості, і навпаки. Є люди зі своєрідним експресивним стилем, які:

- зазвичай багатослівні і ухильні у спілкуванні;
- роблять багато коротких або довгих пауз між словами;
- часто припускаються мовних помилок (обмовок);
- використовують мало ілюстраторів;
- здійснюють багато не комунікативних рухів, пов'язаних з маніпулюванням власним тілом (крутять обручку на пальці, прочищають вуха, чухають потилицю і т.п.);
- часто виказують ознаки страху, страждання, гніву в експресії обличчя, незалежно від того, що вони відчувають насправді;
- демонструють асиметрію в експресії обличчя.

При викритті брехні в основі суджень мають лежати *зміни в поведінці*, тому порівняння звичайної поведінки підозрюваної у брехні людини з демонстрованою під час, наприклад, допиту є дуже корисним. Інтерпретація чотирьох джерел витоку правди – обмовок, емоційно насичених монологів-тирад, емблематичних жестів та мікроекспресії – в меншій мірі залежить від індивідуально-психологічних особливостей. Ці джерела є дуже надійними і значимими самі по собі. Вони інформативні, незалежно від того, як часто вони зустрічаються. Їх не треба ні з чим порівнювати.

Важче врахувати те, що людина, яка говорить правду, може здаватися неправдивою. Це може бути через переживання певних емоцій, які помилково можуть бути сприйняті як такі, що пов'язані з брехнею. Наприклад, людина, яка говорить правду, також може відчувати страх – страх через те, що їй можуть не повірити, а не страх викриття. При цьому ознаки страху при цьому в обох випадках будуть однакові. Тому викривач брехні завжди повинен враховувати можливість того, що ознака емоції є не ознакою брехні, а свідченням того, що відчуває людина, коли її підозрюють у брехні (це може бути страх, гнів, сором, здивування або будь-яка інша емоція). Викривач брехні має відкинути прояв емоції як індикатор брехні, якщо особистість підозрюваного робить імовірним переживання цієї емоції навіть тоді, коли підозрюваний говорить правду. Так, якщо стосунки викривача брехні з підозрюваним такі, що цілком імовірно переживання останнім страху при говорінні правди, ознаки наявності цієї емоції не слід брати до уваги.

Якщо прояви емоційного переживання такі, що можуть стосуватися декількох емоцій одразу, вони також мають бути відкинуті. Викривачу брехні слід оцінити своє ставлення до підозрюваного та свій емоційний стан. Наявність упередженості або сильних емоцій знижує або унеможлиблює формулювання точних оцінних суджень. Висновок про наявність чи відсутність брехні, зроблений на основі аналізу тільки поведінки людини, не можна розглядати як абсолютний доказ. Цей висновок – підстава для подальшого пошуку та дослідження.

Додаток

З метою емпіричної перевірки літературних даних та вивчення можливостей суто психологічної оцінки достовірності свідчень з точки зору їх правдивості/брехливості нами була проведена експертиза свідчень 17-річного Я., засудженого за ст.93 п. "а", "ж", "з" КК України на 10 років позбавлення волі з конфіскацією всього майна і за ч.3 ст.142 КК України на 8 років позбавлення волі з конфіскацією всього майна, а на підставі ст.42 КК України за сукупністю злочинів остаточно на 10 років позбавлення волі у виховно-трудовій колонії загального режиму з конфіскацією всього майна. Для оцінки правдивості свідчень Я. використовувались матеріали кримінальної справи, відеозапис огляду місця події, аудіозапис заяви громадянина Я. про обставини вчинених ним злочинів, відеозапис слідчої дії відтворення обстановки та обставин події злочину.

Поведінкові прояви Я. на аудіо- та відеозаписах були зафіксовані неповно. У відеозаписах чітко представлено, головним чином, обличчя (переважно у профіль). Зате стенограми записів гранично повні, тобто відмічені мовні помилки, паузи тощо.

Коротко про обставини вчиненого Я. злочину. 3 серпня 1994 р. черговим одного з райуправлінь був зареєстрований виклик у зв'язку з виявленням двох трупів – 16-річного Н. та його бабусі. У ході розслідування було встановлено, що подвійне вбивство та крадіжка комплектуючих до комп'ютера в квартирі потерпілих були здійснені приблизно протягом 20-ти хвилин. Комп'ютер було демонтовано за допомогою інструмента. Злочинець щось шукав у кімнаті Н., однак гроші та золоті прикраси у сусідній кімнаті залишилися на місці. Він побував у ванній кімнаті (відмивав кров). Інших слідів його перебування, зокрема, відбитків пальців та взуття, не було виявлено. Злочинець перерізав шнури двох телефонних апаратів з автоматичними визначниками номера.

Через три з половиною місяці на співбесіду до районного управління внутрішніх справ було доставлено громадянина Я. як особу, яка могла мати відомості про злочин. Велику роль у здійсненні оперативно-розшукових заходів, які врешті-решт дозволили встановити особу підозрюваного, відіграли товариші вбитого Н. Потерпілий був учасником відомої комп'ютерної сітки некомерційного характеру "FidoNet". "Фідошники" повідомили співробітникам райуправління внутрішніх справ: на радіоринку продаються за третину їх справжньої вартості комплектуючі до комп'ютера сумнівного походження. Як потім з'ясувалося, відразу після вбивств приятелі Я. вкрали в нього все викрадене ним з квартири Н. і почали розпродавати.

Перші свідчення Я. були отримані в ситуації, для нього несподіваній. У співбесіді з начальником відділу карного розшуку Я. досить докладно розповів, чому і як він вбив Н. та його бабусю. Та після зустрічі з батьком і відстрочки на прохання останнього слідчої дії відтворення обстановки та обставин події злочину на кілька днів, Я. свої свідчення змінив. Сама слідча дія була проведена некоректно: слідчий прокуратури немов би "вів" підозрюваного, і залишилось відкритим питання про те, чому Я. неправильно вказав розташування трупів: з власної ініціативи чи за підказкою слідчого. Справу було передано іншому слідчому.

Психологічне обстеження Я., здійснене на кафедрі юридичної психології Української академії внутрішніх справ⁹ засвідчило, що Я. властива примитивність системи цінностей: понад усе Я. цінує в людях "ощадливе ставлення до грошей", на

⁹ З 2005 року – Київський національний університет внутрішніх справ (КНУВС).

другому місці – “акуратність” як бережливе ставлення до речей, на третьому – “любов до навчання”, яку він розуміє як прагнення мати гарні оцінки. Була виявлена дисгармонійність розвитку особистості Я., що полягала у невідповідності рівнів розвитку немовного та мовного інтелекту: якщо рівень розвитку першого можна було охарактеризувати як “високий”, то другого – як “низький”. Навіть тлумачення змісту деяких прислів’їв викликало у Я. труднощі. У нього було виявлено зниження здатності до засвоєння понять, особливо морального змісту.

Серед інших притаманних Я. рис важливими для розуміння його поведінки виявилися такі, як емоційна холодність, егоцентризм, прагматизм. Як повідомили приятелі Я., характерною для нього була і соціально-комунікативна некомпетентність (не випадково його часто обманювали і зневажали).

Записник Я. засвідчив його добру обізнаність з комп’ютерною технікою. Поруч з назвами різноманітних деталей була вказана їх вартість.

У медичній документації Я. містилися відомості про патологію мозку та порушення розвитку в дитинстві.

Виявлені в результаті психологічного обстеження Я. особливості не суперечили особливостям його поведінки на місці злочину та у суді. Саме “ощадливість” і “акуратність” проявилися, коли він поцупив 37 доларів, що впали зі столу потерпілого Н. під час його вбивства, вчиненого Я.; під час перебування в квартирі потерпілих Я. старанно обходив калюжі крові, щоб не забруднити взуття; акуратно, за допомогою викрутки, демонтував комп’ютер; двічі, згідно з його зізнаннями, відмивав кров у ванній кімнаті; зберіг знаряддя вбивства. Ось як він пояснив такі особливості своєї поведінки на судовому засіданні: “Я із забезпеченої родини, але я взяв 37 доларів, бо зайве ніколи не завадить”. Стосовно мотиву зберігання знаряддя вбивства Я. сказав: “Цей ніж мені було жаль викинути, про всяк випадок я вирішив його змінити. Я на ручці ножа зробив дерев’яні обкладинки, оскільки вона була металева... незручна”. (Згідно з його першими свідченнями, у нього, коли він вбивав Н., рука “зіскочила” на лезо і він порізав собі палець). Про егоцентризм Я. свідчить, зокрема, його прохання перервати судові засідання, бо він хоче спати.

Аналіз наявних у справі аудіо- і відеозаписів дозволив виділити такі особливості мовної поведінки Я.:

- докладність, конкретність при описуванні предметів, їх особливостей та взаєморозташування; місця подій та послідовності їх перебігу, маршрутів пересування; якщо Я. чогось не пам’ятав, відмічав це і пояснював, чому саме не пам’ятає, або ж пропонував уточнюючі альтернативи (наприклад, казав: «Не пам’ятаю, якою була викрутка - пласкою чи хрестовиною»);
- порушення хронології подій з наступними уточненнями;
- стислість і узагальненість при переказах змісту бесід, що являло різкий контраст зі схильністю до деталізації при описуванні предметів та дій;
- конкретність при визначенні мети своїх дій, за винятком тих випадків, коли сам визнавав, що збрехав. Наприклад, мету своїх пошуків у кімнаті Н. пояснив так: «...я розраховував на те, що в нього будуть ті саундбластери, про які він мені говорив. Вони займають дуже великий об’єм, тобто мені потрібна була якась сумка – я взяв вдома сумку» (говорить правду); мету виходу з дому в день вчинення вбивств пояснив так: «...я пішов з дому, сказавши матері, що їду до Андрія С., друга свого... за якимись програмками...комп’ютерними» (визнав, що збрехав матері). Труднощі при передачі діалогів пояснюються, на наш погляд, низьким рівнем розвитку мовного інтелекту Я. та його комунікативною неспроможністю.

Аналіз немовної поведінки Я. засвідчив, що йому притаманні такі особливості як амімічність, невиразність експресивних проявів, монотонність, слабка модульованість мови. Характерними для Я. були і реакції «втечі»: він відмовлявся відповідати на неприємні для нього питання, замикався в собі.

Порівняльний аналіз зізнань Я. у райуправлінні внутрішніх справ та його нової версії щодо того, що сталося у квартирі Н. (двох людей вбив не Я., а його випадковий знайомий на ім'я «Вітя»), викладеної ним при відтворенні обстановки та обставин події злочину, дозволив виявити ті особливості поведінки Я., які мали місце лише в останньому випадку:

- витік правди у вигляді обмовок або прямого її проговорювання (так, замість займенника “ми”, що відповідало б новій версії, Я. вживає займенник ”я”; двічі вказує, що, виходячи з квартири, “переступали через бабусю”, що відповідає фактичному, а не вказаному Я. у новій версії місцезнаходженню трупа);
- своєрідні «змістові порожнини» у вигляді безглузлого нагромадження слів, основними ознаками якого є численні слова-паразити, граматично неправильно сконструйовані речення та мовні помилки. Ці особливості спостерігаються при спробах описати «Вітю» і різко контрастують з притаманною Я. схильністю до конкретизації;
- мовні помилки при передачі діалогів з «Вітею» – у вигляді повторення окремих слів («...сказав, щоб я, щоб я») або синонімів, які нічого не додають до сказаного раніше («він сказав, що типу...спитав, навіщо там, чому, чи надовго...»; «потім він почав кричати типу почав ну почав говорити що типу давай щось там в квартирі щось...почав бігати, шукати в квартирі там»);
- численні однотипні висловлювання Я., які стосуються його психічного стану під час вбивств («шокований був») суперечать описуваній ним картині, з якої видно, що під час вбивств Я. перебував у стані емоційної рівноваги;
- ознаки психологічного дискомфорту (легке переключення уваги на випадкові зовнішні подразники, яке можна розцінювати як варіант реакції «втечі»);
- ознаки сильного емоційного збудження (ковтальні рухи та облизування губ).

Перші чотири особливості поведінки Я. при викладі ним нової версії прямо вказують на брехню, дві останні є побіжними доказами брехні (свідчать про сильну емоційну напругу). Беручи до уваги природну емоційну холодність Я., а також низький рівень розвитку мовного інтелекту і його комунікативну неспроможність, встановлені при проведенні судово-психологічної експертизи, вважаємо обґрунтованим припущення про те, що емоційна напруга у Я. викликана саме брехнею. Фальсифікування складних подій для Я. – дуже важка задача.

Отже, під час проведення слідчої дії відтворення обстановки та обставин події злочину Я. дав брехливі свідчення. Зважаючи на внутрішню логіку викладеного, вважаємо за можливе зробити висновок: «Вітя» – особа вигадана.

Тема 8. Класифікація та загальна характеристика груп

План

1. Поняття про групу як підрозділ організації.
2. Класифікація груп.
3. Міжособистісні стосунки у групі та методи їх дослідження.
4. Сумісність та її види.

Література

1. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. – 5-е изд., испр. и доп. – М.: Аспект Пресс, 2007. – 363 с.
2. Корнев М.Н., Коваленко А.Б. Соціальна психологія: Підручник. – К.: Либідь, 2008. – 301 с.
3. Кричевский Р.Л. Психология малой группы: теоретичний и прикладний аспекти. – М.: Аспект-Пресс, 2012. – 485 с.
4. Майерс Д. Социальная психология: Пер. с англ. – СПб.: Питер, 1997. – 688 с.
5. Мелибруда Е. Я – Ты – Мы: Пер. с польск. – М.: Прогресс, 1986. – 256 с.
6. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. Пер. с англ. – М.: Дело, 1998.- 701 с.
7. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Навчальний посібник. – К.: Академвидав, 2010. – 649 с.
8. Основы соціальної психології: навч. посіб. / Акад. пед. наук України, Ін-т соц. та політичної психології. - К. : Міленіум, 2008.
9. Русинка І.І. Психологія: Навчальний посібник. – К.: Знання, 2009. – 512 с.
10. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Серия «Учебники XXI века». – Ростов на/Д.: Феникс, 2001. – 512 с.

1. Група – це дві або більше особи, що взаємодіють одна з одною, впливають одна на одну та сприймають себе як «ми». Серед чинників, що впливають на ефективність роботи групи, Майкл Мескон, Майкл Альберт та Франклін Хедоурі виділяють такі як розмір групи, склад групи, групові норми, згуртованість, конфліктність, соціальний статус та функціональні ролі її членів.

Розмір

Автори школи адміністративного управління вважали, що формальна група має бути порівняно невеликою. На думку Ральфа К. Девіса, ідеальною є група , що складається з 3-9 осіб. Кіт Девіс, що присвятив багато років дослідженню груп, також вважає, що 5 осіб – це оптимальна кількість членів групи. Є дані, що свідчать про те, що групи чисельністю від 5 до 11 осіб зазвичай приймають більш точні рішення, ніж групи більшого розміру. В групах, що складаються з 5-ти осіб, люди відчують більшу задоволеність від перебування в групі, ніж у групах більшого або меншого розмірів. Це можна пояснити тим, що в групах з 2-х або 3-х осіб її члени можуть бути занепокоєні тією обставиною, що їх персональна відповідальність за рішення, що приймаються, цілком очевидна. З іншого боку, у групах, що складаються більше ніж з 5-ти чоловік, люди можуть відчувати утруднення, боязкість у висловлюванні своїх думок перед іншими.

Склад

Під складом групи Мескон, Альберт та Хедоурі розуміють ступінь подібності особистостей і точок зору або підходів, що виявляють ці особистості, під час рішення проблем. Отже, не дивно, що вчені вважають, що краще, коли група складається з несхожих між собою осіб. Така несхожість є до певної міри запорукою того, що група прийматиме більш ефективні рішення при вирішенні різних проблем.

Групові норми

З позицій організації можна сказати, що норми можуть мати позитивний і негативний характер. Позитивними вважаються норми, що підтримують цілі та задачі організації і заохочують поведінку, спрямовану на досягнення цих цілей. Негативні норми мають протилежну спрямованість: вони заохочують поведінку, що не сприяє досягненню цілей організації. Норми, що заохочують старанність працівників, їх відданість організації, піклування про якість роботи – це позитивні норми. Прикладом негативних норм є норми, що заохочують неконструктивну критику, прогули, крадіжки, низький рівень продуктивності праці.

Згуртованість

Згуртованість групи – це міра тяжіння членів групи один до одного і до групи. Згуртована група – це група, члени якої відчують сильний потяг один до одного і вважають, що вони схожі один на одного. Потенційним негативним наслідком великої згуртованості є групове одномудство.

Групове одномудство – це тенденція придушення окремою особистістю своїх справжніх поглядів на якесь явище заради збереження гармонії в групі. Члени групи можуть вважати, що незгода підриває їх почуття приналежності і тому незгоди слід уникати.

Конфліктність

Розбіжність в думках зазвичай сприяє ефективності роботи групи, але одночасно підвищує вірогідність конфлікту. Хоча активний обмін думками корисний, він може призвести до виникнення внутрішніх суперечок та іншим проявам відкритих конфліктів, які завжди згубні.

Статус членів групи

Для ефективного функціонування групи бажано спільними зусиллями її членів забезпечити відсутність домінування думок тих її членів, що мають більш високий соціальний статус.

Ролі членів групи

Типи поведінки членів групи визначають два типи ролей: цільові ролі та підтримуючі. Ці ролі необхідні для створення нормальної, працюючої групи. Але в різних культурах перевага віддається ролям певної спрямованості. Цільові ролі розподіляються таким чином, щоб мати можливість відбору групових задач та їх виконання. Підтримуючі ролі передбачають поведінку, що сприяє підтримці та активізації життєдіяльності групи. Більшість американських керівників виконує цільові ролі, в той час як японських – і цільові, і підтримуючі. Як зауважують Ричард Паскаль та Ентоні Атос, «японці дуже чуйно реагують на взаємозв'язки та взаємостосунки в групі. Їх ставлення до груп дуже схоже на ставлення до шлюбу в країнах Заходу, і, що найцікавіше, японці виділяють ті ж проблеми і турботи у трудових взаєминах, які ми виділяємо в шлюбі: вони стосуються довіри, взаємодопомоги і відданості. На Заході лідери робочих груп схильні робити наголос на виробничій діяльності і ігнорувати соціальні аспекти, в той час як в Японії збереження стану задоволеності членів робочої групи йде пліч о пліч з виконанням цільових ролей» (2, с.451).

Виконання цільових ролей передбачає:

1. Ініціювання діяльності. Пропонувати рішення, нові ідеї, нову постановку проблем, нові підходи до їх рішення, нову організацію матеріалу.
2. Пошук інформації. Шукати роз'яснення пропозиції, що висунена, додаткову інформацію або факти.
3. Збір думок. Просити членів групи висловити своє ставлення до питань, що обговорюються, прояснити свої цінності або ідеї.
4. Надання інформації. Надавати групі факти або узагальнення, застосовувати свій власний досвід для рішення проблем групи або ілюстрації яких-небудь положень.
5. Висловлювати думки. Висловлювати думки або переконання, що стосуються якої-небудь пропозиції, обов'язково з її оцінкою, а не лише повідомляти факти.

6. Пророблення. Роз'яснювати, наводити приклади, розвивати думку, намагатися прогнозувати подальшу долю пропозиції у випадку її прийняття.
7. Координування. Розкривати взаємозв'язки між ідеями, намагатися підсумувати пропозиції, інтегрувати діяльність різних підгруп або членів групи.
8. Узагальнення. Знову перерахувати пропозиції після закінчення дискусії.

Підтримуючі ролі передбачають:

1. Заохочення. Бути дружелюбним, душевним, чутливим по відношенню до інших. Хвалити інших за їх ідеї, погоджуватися з іншими і позитивно оцінювати їх внесок в рішення проблеми.
2. Забезпечення участі. Намагатися створити обстановку, за якої кожний член групи може внести пропозицію. Заохочувати інших, наприклад, такими словами: «Ми ще нічого не чули від Джима» або запропонувати усім визначений регламент для виступу, щоб усі мали можливість висловитися.
3. Встановлення критеріїв. Встановлювати критерії, якими повинна керуватися група, вибираючи змістовні або процедурні моменти чи оцінюючи групове рішення. Нагадувати групі про необхідність уникнення рішень, що не узгоджуються з груповими критеріями.
4. Виконливість. Слідувати рішенням групи, вдумливо ставитися до ідей інших людей, які складають аудиторію під час групових дискусій.
5. Висловлювання почуттів групи. Узагальнювати те, що формується як відчуття групи. Описувати реакцію членів групи на ідеї і варіанти рішення проблем.

В літературі (2) виділяють два типи формальної організації: командну групу (керівник та його безпосередні підлеглі) і комітет або цільову групу. Неформальна організація – це група людей, що виникла спонтанно та в якій ці люди взаємодіють один з одним для досягнення якоїсь певної мети. Розвиток неформальних організацій ґрунтується на соціальній взаємодії, що відбувається в організаціях формальних. Люди вступають в групи для того щоб знайти приналежність, допомогу, захист і спілкування. Первинні характеристики неформальних організацій – це соціальний контроль, опір змінам, поява неформальних лідерів і чутки. Неформальні організації, що динамічно взаємодіють з формальними, впливають на якість виконання роботи і на ставлення людей до праці і до керівництва. До складу проблем, що пов'язані з неформальними організаціями, входять: зниження ефективності, поширення чуток, тенденція чинити опір змінам. Потенційні переваги неформальних організацій, – більша відданість організації, високий дух колективізму і більш висока продуктивність праці, – спостерігаються в тих випадках, коли групові норми перевершують офіційно встановлені. Для того щоб впоратися з потенційними проблемами і оволодіти потенційними перевагами неформальної організації, керівництво повинно визнати неформальну організацію і працювати з нею, дослухатися до думки неформальних лідерів і членів групи, враховувати ефективність рішень неформальних організацій, дозволяти неформальним групам брати участь в прийнятті рішень і придушувати чутки шляхом оперативного надання офіційної інформації.

2. Групою можна назвати будь-яке об'єднання людей незалежно від того, якого характеру зв'язки виявляються між її членами. Групи можна поділити на малі (від двох до 25-40 осіб, критерій – можливість безпосередніх емоційних контактів кожного з кожним) та великі (більше 40 осіб); реальні та умовні; офіційні, неофіційні; групи членства та референтні.

Великі та малі групи можуть бути реальними або умовними.

Реальні групи – це об'єднання людей на ґрунті реальних стосунків – ділових чи особистісних. Так, реальною групою є учнівський клас, сім'я, коло знайомих тощо.

Умовна (або номінальна) група об'єднує людей за якоюсь умовною ознакою – віком, статтю, національністю, професією та ін. Члени умовної групи не підтримують між собою реальних контактів і навіть можуть не знати один одного. Приналежність людини

до певної номінальної групи дозволяє зробити припущення про її вік, спосіб життя, статки і т.п.

Офіційна (формальна) група створюється як структурна одиниця на підставі штатного регламенту, інструкцій та інших документів. Формальними є студентська група, сім'я, військовий підрозділ, виробнича бригада. Ділові стосунки між її членами визначаються посадовими обов'язками кожного й регулюються певним розпорядником.

Неофіційна (неформальна) група – це спільність людей, що виникла нерегульованим шляхом, стихійно на підставі спільності інтересів її членів, симпатій, єдності поглядів і переконань чи з інших мотивів. Так, неофіційними є групи осіб, що приятелюють між собою, шанувальники туризму, рибалки тощо.

Референтна (еталонна) група – це реально існуюча чи уявна група, погляди, норми та цінності якої є взірцем для особистості, і за ними вона формує свої життєві ідеали, звряє дії та вчинки. Особистість може бути членом групи, яка водночас постає для неї як референтна. За цих умов гармонізуються стосунки з групою, створюються психологічно комфортні умови для успішного розвитку особистості в певному напрямі.

Референтна група іноді існує для особистості поза реальною, якщо вона зорієнтована на ідеали, цінності, погляди іншої групи. Реальна група в цьому випадку називається «групою членства». Людина є членом цієї групи формально, тоді як еталоном для неї є інший взірець. Такий стан може істотно позначитися на внутрішньоколективних стосунках, ускладнювати взаємини членів групи. Якщо у людини кілька референтних груп, це породжує у неї конфліктні стани.

Об'єднання людей у реальні групи може ґрунтуватися на спільності їхньої діяльності, зумовленої єдністю потреб, інтересів, прагненням досягти якихось значущих результатів. Вищою формою організації групи є колектив.

Колектив – це група людей, які об'єднані спільною діяльністю та мають єдині цілі, підпорядковані цілям суспільства.

Істотною ознакою колективу є суспільна значущість цілей та завдань, на реалізацію яких спрямовані зусилля його членів. Це дає підстави розглядати колектив як найважливішу клітинку суспільного організму.

Виконання спільної соціально цінної та особистісно значущої діяльності сприяє встановленню та розвитку колективістських взаємин, формуванню колективізму як особливої якості особистості, що виявляє її солідарність з цілями та програмами діяльності колективу, готовність активно обстоювати їх. Поведінка людини, що узгоджується з діями колективу, спрямована на їх підтримку, розцінюється як колективістська. Поведінка особистості може бути конформною. Конформність у поведінці виявляється в тому, що людина пасивно пристосовується до оточення, не виробляє власної активної позиції, а намагається поводитися відповідно до думки інших людей, пристосовуватися до їхніх вимог. Кожна особистість у системі міжособистісних стосунків має свій статус, що визначається її особистісними якостями, популярністю, впливовістю.

3. Важливим аспектом у життєдіяльності колективу, знання якого має важливе практичне значення для кожного, хто працює з людьми, є міжособистісні стосунки у групі. Ці стосунки неминуче виникають між членами колективу на ґрунті їхнього спілкування та взаємодії у процесі реалізації завдань, на виконання яких спрямовуються їхні зусилля. Цілі діяльності, її мотиви, організація дій співучасників визначають характер стосунків, що складаються. Міжособистісні стосунки мають складну структуру. У цій структурі діють такі чинники як характер цілей, умови їх досягнення, особливості керівництва, стосунки, що склалися між членами групи, а також рівень свідомості та самосвідомості членів колективу, рівень їхніх домагань, індивідуально-психологічні особливості, здібності людей та ін. Основним методом дослідження взаємовідносин у колективі є *спостереження*. Воно дає можливість всебічно з'ясувати змістовний бік життя групи, її структуру, рівень розвитку, статус окремих членів. Плідними при вивченні колективів є

також різні форми *анкетування, опитування, інтерв'ю*, результати яких дають уявлення про цінності групи, думки її членів про різні аспекти життя певної спільноти.

Ефективним інструментом оперативного вивчення міжособистісних стосунків є запропонований американським психологом і мікросоціологом Дж. Морено *метод соціометрії*. Засадовим стосовно нього є принцип синтонності – емоційних потягів і симпатій, які виявляються у стосунках між членами групи і визначають їх характер. Процедура соціометричного дослідження полягає в тому, що кожному члену групи пропонується відповісти на запитання «З ким би ти хотів..?». Воно може стосуватися будь-якої царини людських взаємовідносин. Критерії вибору можуть бути «сильними», тобто зорієнтованими на істотні психологічні якості особистості – її моральні принципи, силу характеру, волю та інтелектуальні якості, наприклад: «З ким би ти пішов у розвідку?», «До кого б ти звернувся по допомогу при розв'язанні конфліктної ситуації?» тощо. Критерії можуть бути слабкими, коли вони стосуються вибору партнера для розваг, відпочинку або ж для забезпечення психологічного комфорту. Такими можуть бути запитання «З ким би ти хотів проводити своє дозвілля?», «З ким би ти хотів сидіти за однією партою?». При цьому надається можливість виявити міру бажаності партнера, який обирається, через послідовний потрійний вибір за принципом: «дуже бажаний», «бажаний», «менш бажаний». Результати одержаних виборів занотовуються у соціометричну матрицю й аналізуються шляхом підрахунку кількості виборів, зроблених щодо кожного члена групи.

Інформація може бути математично оброблена і виражена графічно у вигляді *соціограми*. Популярність членів групи, їх статус має такий характер: «зірки» – ті, кого обирають найчастіше; їм поступаються «бажані», які мають по три-чотири вибори; менш популярних називають «мало бажані» – один-два вибори; поза вибором залишаються «ізольовані», з якими ніхто не виявляє бажання співпрацювати. Представники останньої підгрупи становлять собою контингент підвищеного соціально-психологічного ризику й потребують до себе особливої уваги та розуміння.

Проте результати соціометрії не є повністю інформативними і не завжди розкривають справжні мотиви, якими керуються члени групи, обираючи одних партнерів та ігноруючи інших. Модель групи як емоційно-психологічного утворення, що є засадовою щодо соціометричних досліджень, не дає змоги належно проаналізувати міжособистісні стосунки людей на основі суспільне визначених норм, ціннісних орієнтацій, оцінок. У цьому плані актуальною стає потреба з'ясувати мотиви, керуючись якими особистість здійснює свій емоційний (а також діловий) вибір, коли вона віддає перевагу одним членам групи і не приймає інших.

На думку А. В. Петровського, цей механізм можна позначити як мотиваційне ядро в міжособистісних стосунках. Експериментально доведено, що зміст мотиваційного ядра вибору партнера у структурі міжособистісних стосунків може правити за показник того рівня, якого досягла група у своєму розвитку як колектив. На початкових стадіях формування групи вибір характеризується безпосереднім емоційним забарвленням, а орієнтації вибору спрямовані переважно на зовнішні переваги партнера – зовнішню привабливість, манери, контактність та ін. Вибір у групах більш високого рівня розвитку здійснюється не лише на основі почуттів, що виникають при першому враженні, а й виходячи з оцінки глибших особистісних якостей, що виявляються у спільній діяльності, у значущих для особистості вчинках, світоглядних установах, переконаннях.

У структурі сформованих груп чітко виявляються ієрархії статусів їхніх членів, що визначаються різними соціально-психологічними чинниками. Найпопулярніші з них належать до підгрупи лідерів.

Лідер – це особистість, яка користується визнанням та авторитетом у групі й за якою група визнає право приймати рішення у значущих для неї ситуаціях, бути організатором діяльності групи й регулювати взаємини в ній.

Лідер групи може бути офіційним, коли він призначається відповідно до регламенту штатного розпису й виконує покладені на нього функції керівника, і неформальним, що визнається групою стихійно за його високі якості та значущість тих ролей, які він реалізує в колективі та в інтересах колективу. Для колективу оптимальним вважається варіант, коли формальний лідер – керівник водночас є неформальним лідером. За цих умов його діяльність здійснюється максимально ефективно і найповніше виявляє психологічний потенціал групи.

У колективі за певних обставин часто виникають неофіційні групи, що так само висувають своїх лідерів, як це часто трапляється у шкільних класах. Якщо міжособистісні стосунки у групі підпорядковані загальній меті, то наявність лідерів неофіційних груп не тільки не заважає, а й допомагає колективу розв'язувати поставлені завдання. Якщо ж цілі діяльності окремих угруповань перестають бути підпорядкованими загальній меті, то колектив, по суті, перетворюється на конгломерат окремих груп, в яких не лише лідери, а й усі члени можуть вступати в антагоністичні міжособистісні стосунки.

Міжособистісні стосунки складаються в реальних умовах життя та діяльності людей, у процесі їх взаємодії. На тому, як розвиваються стосунки, істотно позначаються різні чинники, що визначають успішність таких контактів або ускладнюють їх формування. Так, комфортні виробничі умови, забезпеченість необхідними засобами праці, чітка організація роботи неодмінно створюють сприятливі для взаємодії людей умови. Разом з тим важливий вплив на ефективність такої взаємодії справляє психологічний чинник – їх ставлення один до одного, психологічна та практична готовність до співпраці, індивідуально-психологічні особливості людей. Найповніше психологічний характер міжособистісних стосунків виявляється у сумісності людей.

4. Сумісність – це оптимальне поєднання якостей людей у процесі взаємодії, що сприяє успішному виконанню спільної діяльності. Така сумісність – результат спрацьованості. У психології виокремлюють такі чотири різновиди сумісності: фізичну, психофізіологічну, соціально-психологічну та психологічну.

Фізична сумісність виявляється в гармонійному поєднанні фізичних якостей двох або кількох людей, що разом виконують певну спільну діяльність. Наприклад, максимальна продуктивність фізичної праці можлива лише за умов, коли ті, хто разом її виконує, не поступаються один одному в силі та витривалості. Досить поширеними є критерії відбору за показниками фізичної сумісності у спорті при комплектуванні команд (групування за ваговими категоріями у важкій атлетиці).

Засадовими щодо *психофізіологічної* сумісності є особливості аналізаторних систем, а також властивостей нервової системи. Цей різновид сумісності передбачає успішність взаємодії людей у тих видах діяльності, де чутливість у межах тієї чи іншої аналізаторної системи є вирішальною. Так, робота на конвеєрі потребує певного темпу виконання виробничих операцій від кожного працівника. У разі невідповідності психофізіологічних характеристик когось із працівників процес порушується, а може і взагалі припинитися. Для двох контролерів спільна робота, пов'язана з розрізненням насиченості кольорів, буде неможливою, якщо у них гострота чутливості до кольорів буде різною. Ще більшого значення в межах цього різновиду сумісності набуває темперамент. Доведено, що найуспішніше взаємодіяти можуть два неоднакові темпераменти (холерик і флегматик, сангвінік і меланхолік), гірше – люди з однаковими темпераментами (два холерики, два меланхоліки). Разом з тим, як зазначалося, у роботі, яка потребує рухливої нервової системи від усіх її учасників, протилежні темпераменти непридатні.

Соціально-психологічна сумісність передбачає взаємини людей з такими особистісними властивостями, які сприяють успішному виконанню *соціальних ролей*. У цьому разі необов'язковою має бути схожість характерів, здібностей, але обов'язковою – однаковість розуміння тієї чи іншої соціальної ролі (чоловіка, дружини, керівника і таке ін.).

Психологічна сумісність передбачає спільність поглядів, переконань, соціальних і моральних установок, цінностей, ставлень. Життєвий досвід показує, що контакти встановлюються швидше й виявляються міцнішими у людей з рисами характеру, що доповнюють одна одну: одна людина – запальна та імпульсивна, інша – спокійна, поміркована, хтось є теоретиком, а дехто – практиком тощо. Проте це не означає, що сумісними виявляються лише люди з протилежними рисами. Сумісність можлива і в разі збігу рис характеру чи інших особистісних якостей, проте ймовірність руйнування спільноти за цих обставин вища. Дослідження сумісності при комплектуванні груп для виконання складної діяльності, пов'язаної з ризиком, має важливе значення для забезпечення її надійності та ефективності. Така робота виконується при підборі екіпажів для космічних польотів, груп альпіністів для сходження, виробничих груп, коли характер роботи потребує від її виконавців високого рівня узгодженості в діях і належних морально-вольових якостей. Відсутність сумісності у групі людей, включених у виконання суспільне чи особистісно значущої діяльності, за певних умов може спричинитися до конфлікту.

Конфлікт – це суперечність, що виникає між людьми у зв'язку з розв'язанням тих чи інших питань соціального чи особистого життя. Стан конфлікту характеризується гострими негативними емоційними переживаннями його учасників. Конфлікт може виявитися на рівні свідомості окремо взятої людини – це внутрішньоособистісний конфлікт, а також у міжособистісній взаємодії та на рівні міжособистісних групових стосунків.

Внутрішньоособистісний конфлікт виникає тоді, коли спостерігається сутичка рівних за силою та значущістю, але протилежно спрямованих мотивів, потреб, інтересів, потягів у однієї й тієї самої людини (наприклад, необхідність дотримати дане слово та неможливість зробити це через зваби, утриматися від яких особистість не в змозі).

Міжособистісний конфлікт спричиняється ситуацією, в якій члени групи прагнуть до несумісних цілей або керуються несумісними цінностями чи нормами, намагаючись реалізувати їх у спільній діяльності. Конфлікт може виникнути при розподілі функціональних обов'язків між членами групи чи при обговоренні шляхів досягнення спільної мети діяльності.

Міжгруповий конфлікт спостерігається там, де гострі суперечності виявляються у стосунках між окремими соціальними групами, що мають на меті власні інтереси, причому своїми практичними діями перешкоджають одна одній. До такого конфлікту можуть призвести суперництво у боротьбі за сфери впливу тощо.

Суперечності у міжособистісних стосунках не завжди спричиняють конфлікт: чимало з них розв'язуються шляхом домовленості, досягнення консенсусу. У групах і колективах, які вже сформувалися і члени яких мають достатній досвід спільного співжиття, суперечності виникають не так часто, як у новоутворених. Це пов'язане з тим, що завдяки взаємопізнанню та взаємній адаптації досягається такий рівень сумісності членів, коли небезпека розв'язання конфлікту зводиться до мінімуму. В особистих взаємовідносинах, що ґрунтуються на дружніх стосунках і спільності життєвих інтересів, несумісність рідко буває причиною конфліктів. Коли ж з якихось причин тенденції несумісності починають виявлятися у стосунках, взаємовідносини людей припиняються.

Дослідження сумісності при комплектуванні груп для виконання складної діяльності, пов'язаної з ризиком, має важливе значення для забезпечення її надійності та ефективності. Така робота виконується при підборі екіпажів для космічних польотів, груп альпіністів для сходження, виробничих груп, коли характер роботи потребує від її виконавців високого рівня узгодженості в діях і належних морально-вольових якостей.

Тема 9. Психологічні ефекти взаємодії людей у групах

План

1. Конформізм.
2. Соціальна фасілітація.
3. Соціальні лінощі.
4. Деіндивідуалізація.
5. Психологічні наслідки спілкування людей у групі:
 - а) групова поляризація;
 - б) групове мислення;
 - в) вплив меншості.

Література

1. Майерс Д. Социальная психология / Пер. с англ. – СПб.: Питер, 1997. – 688 с.
2. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента / Пер. с англ. – М.: Дело, 1998. – 704 с.
3. Moscovici S. and Mugny G. Minority Influence. - In: Basic Group Processes / Edited by Paul B. Paulus. – Springer-Verlag, N.Y. Berlin. Heidelberg. Tokyo. – 1983, pp. 41 – 64.

1. Конформізм. Термін «конформізм» сприймається неоднозначно. Його зазвичай називають «бездумним». Але можна сприймати його і як «командний дух», «групову солідарність», або «соціальну сприйнятливість». Взагалі конформізм – це зміна поведінки або переконань в результаті уявного або реального психологічного тиску групи. Конформізм полягає не в тому, що людина діє так, як усі, а в тому, що вона поводить себе не так, як звичайно, наодинці сама з собою. Розрізняють два різновиди конформізму: нещирий, показний конформізм або поступливість та щирий, внутрішній конформізм або схвалення. Людина може поступитися для того, щоб уникнути покарання або заслужити заохочення; якщо вона підкоряється наказу, то вона демонструє покору.

Найбільш відомими дослідниками конформізму були Музафер Шериф, Соломон Аш та Стенлі Мілграм.

В експериментах Шерифа був використаний автокінетичний феномен. Як було виявлено, піддослідні значно міняли свою думку з приводу зміщення джерела світла під впливом суджень інших піддослідних.

В експериментах Аша піддослідним пропонували визначити, який з трьох відрізків прямої дорівнює еталонному. В контрольному експерименті, коли піддослідні відповідали поодиночці, вірні відповіді зустрічалися більше ніж в 99% випадків. В експериментах з «підсадними качками» (коли справжні піддослідні відповідали шостими в ряду з семи осіб), лише деякі з них не виявили конформізму. Три чверті піддослідних виявили його хоча б один раз. В результаті в 37% випадків особи, що виконували це досить просте завдання, виявили конформізм. Як зауважив Аш (1955), «Те, що досить інтелігентні і добросовісні молоді люди були готові назвати біле чорним, є тривожною обставиною. Це підіймає ряд питань про наші методи освіти та цінності, що визначають нашу поведінку». Хоча в експерименті Аша був присутній «експериментальний реалізм», ця процедура потребувала великих витрат і її було важко контролювати, оскільки треба було мати цілу команду «підсадних», які б діяли з майже ідеальною постійністю.

Експеримент Аша був автоматизований Ричардом Кратчфілдом. П'ятеро учасників, кожний з яких був справжнім піддослідним, розташовувалися в індивідуальних кабінках, розміщених поруч одна одної і мали оцінювати площу двох геометричних фігур – кола та зірки. За допомогою спеціальних пристроїв вони сповіщали про свої оцінки та могли бачити оцінки інших (звичайно, фальсифіковані експериментатором). Кратчфілд тестував армійських офіцерів. Площа кола була на одну третину більше площі зірки. Але якщо

кожний з офіцерів був впевнений в тому, що усі останні вважають, що площа зірки є більшою (кожний відповідав начебто останнім), 46% відкидали дані своїх органів чуття та приєднувалося до думки групи. Усі вони відкидали судження «я маю сумнів в тому, що можу бути гарним керівником» як таке, що стосувалося саме їх – адже вони були командирами. Попри все це майже в 40% випадків вони погоджувались з неправильними оцінками, начебто висловленими групою.

Як вважає Девід Майєрс, результати Шерифа, Аша, Кратчфілда здатні занепокоїти, оскільки в жодному з експериментів не було явного, відкритого примусу: не було ні заохочень за «командну гру», ні покарань за індивідуалізм.

Стенлі Мілграм в своїх дослідженнях пішов ще далі. Метою його експериментів було з'ясування того, що буде, якщо накази авторитетних осіб розійдуться з веліннями совісті. В газеті поміщалося оголошення, яке запрошувало добровольців прийняти участь в експериментах, присвячених вивченню ефекту покарання під час навчання. Вимагалось, щоб один з піддослідних навчав іншого списку пар слів і карав за помилки за допомогою ударів електричного струму, сила яких весь час збільшувалася. Експерименти проводилися в психологічній лабораторії Йельського університету. Ролі учня або вчителя розподілялися начебто за допомогою жеребкування, але насправді «учень» завжди був «підсадною качкою». «Вчителю» давали можливість відчувати удар електричним струмом невеликої сили і впевнитися в тому, що «учень», що знаходився в сусідній кімнаті, прив'язаний до крісла з електродом на зап'ястці. Далі «вчитель» займав своє місце перед так званим «генератором електричного струму», що начебто мав перемикачі. Кожного разу «вчитель» повинен був збільшувати силу струму на один крок, що дорівнював 15 вольтам. Діапазон можливих ударів становив від 15 до 450 вольт. Перемикачі мали спеціальні позначки: «слабкий удар», «дуже відчутний удар», «небезпечний удар»; відмітки 435 та 450 вольт мали позначки «XXX». Звичайно, «учень» в цих експериментах не отримував ударів електричним струмом: він вставав з крісла і вмикав магнітофонний запис своїх протестів. «Учень» починав стогнати при застосуванні удару силою в 75 вольт. При силі струму в 120 вольт він кричав, що йому боляче. При підвищенні сили струму до 150 вольт «учень» благав експериментатора відпустити його через те, що він не хоче приймати участь в експерименті. При 270 вольтах його протести перетворювалися в агонізуючий крик і т.д. Для заохочення піддослідного – «вчителя» експериментатор використовував чотири фрази:

- 1) «Будь ласка, продовжуйте» (або «Будь ласка, далі»);
- 2) «Умови експерименту вимагають його продовження»;
- 3) «Надзвичайно важливо, щоб Ви не зупинялися»;
- 4) «Ви не маєте вибору, Ви повинні продовжувати».

63% піддослідних – чоловіків, – різних професій, у віці від 20 до 50 років, – використали струм силою 450 вольт. Опитування психіатрів, студентів та представників середнього класу, що його провів Мілграм (воно охоплювало 110 осіб) виявило, що жоден з його учасників не збирався використовувати силу струму понад 300 вольт, в усіх трьох групах опитаних панувала думка, що вони підкорялися б вимогам експериментатора до тих пір, поки сила струму не сягнула приблизно до 135 вольт. Мілграм питався також, як далеко, на їх думку, могли б піти *інші*. Практично ніхто не очікував, що хоча б одна людина дійде до позначки «XXX» (психіатри вважали, що це може бути одна особа на тисячу).

Мілграм зробив протести «учня» більш переконливими: коли «учня» прив'язували до крісла, «вчитель» чув, як той скаржиться на хворе серце, а експериментатор відповідає: «Хоча удар може бути болісним, він не спричинить необоротного пошкодження тканин». Страдницькі протести учня не призвели до зміни результатів: з 40 нових учасників експерименту 65% повністю підкорилися вимогам експериментатора. Мілграм повторював свої експерименти більше двадцяти разів (в них взяли участь близько 1000 осіб). Після зізнань в омані і поясненні справжньої мети своїх експериментів Мілграм отримав підтримку з боку їх учасників: 84% були раді прийняти участь в цих

дослідженнях і лише 1% жалкували з приводу вчиненого ними. Через рік психіатри обстежили 40 осіб з тих, які відчували найбільший дискомфорт, і дійшли висновку, що за виключенням тимчасового стресу, ніякої шкоди піддослідним заподіяно не було.

В наступних експериментах Мілграм варіював деякі соціальні параметри і отримував зміни в ступені виявлення поступливості від 0 до 93%. Вирішальними чинниками виявилися такі: емоційна віддаленість від жертви; близькість та легітимність авторитету; інституціоналізованість авторитету; вплив колеги-піддослідного, який відмовився підкоритися.

Піддослідні Мілграма виявляли менше співчуття до «учнів», якщо вони не могли їх бачити («учні» також їх не бачили). Якщо жертва перебувала на значній відстані і «вчитель» не чув її скарг, майже всі піддослідні – «вчителі» спокійно виконували вказівки до самого кінця експерименту. Якщо ж «учень» знаходився в одній кімнаті з «вчителем», лише 40% досягали межі 450 вольт. Підкорення падало до 30%, коли від «вчителя» вимагали притискувати руку «учня» до електропровідної пластинки. Те ж саме, як вважає Девід Майєрс, відбувається і в повсякденному житті. Легше бути жорстоким по відношенню до тих, хто знаходиться на відстані або деперсоналізований. За цих умов люди можуть бути байдужими навіть до великих трагедій. Кати деперсоналізують тих, кого вони страчують, вдягаючи їм на голови мішки. Військова етика дозволяє бомбардувати беззахисне село з висоти 12 км, але не вважає припустимим стріляти впритул в такий же мірі беззахисних селян. Якщо в бою можна побачити ворогів, багато солдатів або не стріляють взагалі, або стріляють не цілячись. Подібна непокора – рідкість серед тих, хто отримав наказ вбивати за допомогою артилерійської або авіаційної зброї. Безперечно, люди більше співчують тим, хто персоналізований. З цієї причини заклики до спасіння ненароджених дітей або голодуючих майже завжди супроводжуються наочними фотознімками або описами.

Фізична присутність експериментатора також впливала на ступінь покори підлеглих. Коли Мілграм давав вказівки по телефону, їх виконували лише 21% піддослідних, причому багато хто брехав, що продовжує експеримент. Інші дослідження підтвердили, що якщо той, хто віддає накази, знаходиться в безпосередній близькості, відсоток поступливих збільшується. При легкому доторканні до їх руки люди більш схильні позичити десять центів, підписати петицію або скуштувати новий вид піци. При цьому авторитет має сприйматися як законний. В одному з варіантів експерименту начебто раптовий телефонний дзвінок змушував експериментатора залишити лабораторію. Перед тим, як піти, експериментатор повідомляв, що дані реєструються автоматично і що «вчителю» слід просто продовжувати експеримент. Після відходу експериментатора інший піддослідний, якому була відведена роль клерка (насправді – «підсадна качка»), зненацька починав командувати. Клерк вирішував, що удар слід підсилювати на один крок за кожну неправильну відповідь і відповідно інструктував «вчителя». В цьому випадку 80% піддослідних відмовлялися підкорятися повністю. Тоді «клерк» вдавав, що він обурений такою непокорою і сам сідав за генератор електричного струму, перебираючи на себе роль «вчителя». В цей момент більшість піддослідних, які не підкорялися, висловлювали протест. Деякі намагались вимкнути генератор. Один чоловік навіть підняв скандалиста і жбурнув в кут кімнати. Таке повстання проти «незаконного» авторитету різко контрастувало з ввічливою шанобливістю, що звичайно проявлялася по відношенню до експериментатора. Така непокора різко відрізнялася від поведінки медсестер, що працювали в лікарні. Згідно з умовами одного з дослідів, медсестрі телефонував незнайомий лікар і наказував ввести хворому явно перевищену дозу ліків. Дослідники (Hofling & others, 1966) розповіли групі медсестер та студенток, що вчилися на медсестер, про цей експеримент і поцікавилися, як вони прореагували б на таку вимогу. Майже всі відповіли, що не ввели б вказану дозу ліків. Однак коли 22 інші медсестри отримали таку телефонну вказівку усі, за виключенням однієї, підкорилися, не вагаючись (їх вчасно перехопили на шляху до пацієнта). Хоча не всі медсестри настільки поступливі

(Rank & Jacobson, 1977), всі вони слідували звичному правилу: лікар (легітимний авторитет) наказує – медсестра виконує.

Поступливість по відношенню до легітимного авторитету вочевидь проявилася в неймовірному випадку «задньопрохідного вуха» (Cohen & Davis, 1981; цитується Cialdini, 1988). Лікар призначив хворому, що страждав на запалення правого вуха, краплі. У приписі лікар скоротив «place in right ear» (закапати в праве вухо) до «place in R ear» («закапати в сідниці»). Прочитавши рецепт, поступлива медсестра ввела краплі у задній прохід поступливого пацієнта.

Для перевірки припущення про те, що легітимність наказів в досліджах Мілграма підтримувалася за рахунок інституціонального престижу Йельського університету, експеримент було перенесено в Бріджпорт, штат Коннектикут. Експериментатори розташувалися у скромному офісі під вивіскою «Дослідницька асоціація Бріджпорта». Не зважаючи на те, що частка піддослідних, що повністю підкорилися, зменшилася, вона все одно залишилася високою – 48%.

В реальному повсякденному житті авторитети, що підтримуються різними соціальними інститутами, також мають соціальну владу. Роберт Орнстейн розповідав про свого знайомого, психіатра, що прибув за викликом на стрімчак, з якого один з його пацієнтів погрожував кинутися вниз. Психіатр не зміг переконати цього пацієнта розумними доказами і чекав прибуття поліцейського – експерта з кризових ситуацій. Зненацька з'явився інший поліцейський, який нічого не знав про події, що відбувалися, і оглушливо закричав в мегафон, звертаючись до групи людей, що зібралися на краю скелі: «Який ідіот залишив свій «понтіак-унівесал» посеред дороги? Я ледве в нього не врізався. Заберіть його негайно!». Почувши це, пацієнт слухняно спустився на дорогу, забрав машину і без єдиного слова дозволив доправити себе до лікарні.

В досліджах, які були описані вище, йшлося про конформізм негативний. Але він може бути і позитивним, визвольним. Мілграм зафіксував цей звільняючий вплив конформізму в досліджах, в яких «вчителю» допомагали дві «підсадні качки». В процесі проведення експерименту обидві відмовлялися підкорятися експериментатору, і тоді той наказував справжньому піддослідному продовжувати експеримент самотужки. 90% піддослідних звільнили себе від подальшої участі в експерименті, наслідуючи приклад непокірних «підсадних».

Звичайна реакція на результати, отримані Мілграмом, – пошук паралелей в сучасній історії. Вигук «Я лише виконував накази!» захищає Адольфа Ейхмана в нацистській Германії; лейтенанта Уільяма Келлі, який у 1968 році санкціонував неспровоковане вбивство сотен в'єтнамців в селищі Мі Лай; «етнічні чистки» в Іраку, Руанді, Боснії.

Вояків натаскують на однозначне виконання наказів. У Сполучених Штатах військові знають, що навіть морська піхота не повинна виконувати неправомірні накази, але солдатів не вчать розпізнавати їх незаконність або аморальність.

«Безпечний» академічний контекст експериментів по підкоренню відрізняється від військового. Ці експерименти відрізняються також і від інших експериментів, пов'язаних з вивченням конформізму, силою соціального тиску, що застосовувався: поступливість породжувалася прямим наказом. Без примусу люди звичайно не виявляють жорстокості. І все ж таки в дослідженнях Аша та Мілграма є дещо спільне. Ці дослідження демонструють, яким чином поступливість може взяти гору над приписами моралі. В цих експериментах вдалося змусити людей йти проти їх совісті. При опитуванні наодинці піддослідні Аша майже завжди давали правильні відповіді. Інша річ, коли вони сам на сам протистояли групі. В експериментах на підкорення могутній соціальний тиск (накази експериментатора) переважав інший, більш слабкий (скарги жертви, що була віддалена). Розриваючись між скаргами жертви та вказівками експериментатора, між бажанням уникнути жорстокості і бажанням бути гарним піддослідним, вражаюче велика кількість людей обирала все ж таки підкорення. Мілграм коментує це таким чином: «Деякі

піддослідні були повністю переконані в хибності того, що вони робили, однак відчували себе – принаймні внутрішньо – як таких, що знаходилися на боці сил добра. Вони ніяк не могли усвідомити той факт, що суб'єктивні переживання до тих пір не будуть мати відношення до моральних колізій, поки не виявляться у вчинках. Політичний контроль здійснюється шляхом вчинків... Тиранії увічнюються похмурими людьми, яким не вистачає хоробрості відстоювати свої переконання. Знову і знову в цьому експерименті люди надають занадто мало значення тому, що вони роблять, і ніяк не можуть мобілізувати в достатній мірі внутрішні сили для того, щоб захищати свої цінності власними вчинками».

Яким же чином, – питає Майєрс, – піддослідні Мілграма потрапляли у пастку? І пропонує уявити собі ще один варіант цього експерименту, який не був проведений Мілграмом. Припустимо, що, коли «учень» дає першу невірну відповідь, експериментатор пропонує йому застосувати напругу 330 вольт. Чи багато піддослідних погодяться це зробити? Певно, що ні. Що ж реально переживали піддослідні Мілграма? Перша міра покарання була досить м'якою – 15 вольт – і не викликала спротиву. До моменту, коли напруга досягала 75 вольт і чувся перший стогін учня, піддослідні вже п'ять разів поступалися і виконували вимоги експериментатора. В кожному наступному завданні експериментатор пропонував їм здійснити лише ледь-ледь більш жорстокий вчинок, ніж той, який вони вже декілька разів здійснили. На відмітці 330 вольт, після 22 поступок, піддослідні вже змогли частково придушити свій внутрішній дисонанс. Зовнішня поведінка і внутрішній стан можуть підживлювати один одного, іноді по спіралі, що розкручується. Таким чином, – робить висновок Мілграм, – багато піддослідних різко знижували оцінку своєї жертви і це було наслідком їх власних дій проти неї. «Прийнявши рішення діяти проти жертви, ці піддослідні вважали за необхідне розглядати її як малоцінну особистість, покарання якої було неминучим через дефекти її інтелекту та характеру».

В Греції на початку 1970 років військова хунта, що знаходилася при владі, використовувала принцип «обвинувачуй жертву» при підготовці катів (Haritos – Fatouros, 1988; Staub, 1989). У Греції, так само як і в фашистській Німеччині при вихованні офіцерів СС, військові відбирали кандидатів, керуючись такими критеріями, як повага до авторитетів та виконливість. Однак ці схильності самі по собі ще не робили з людини ката. Тому спочатку його тренували в охороні ув'язнених, потім він приймав участь в арештах та побиттях жертв, потім спостерігав за тортурами і лише після цього приймав в них участь. Крок за кроком законослухняна, невинна людина перетворювалася в безжального виконавця. Поступливість, в свою чергу, породжувала схвалення. Відповідні внутрішні установки одночасно йдуть слідом за дією і виправдовують її. Викликає збентеження висновок Штауба: «Людські істоти здатні звикнути до вбивства інших людей і не бачити в цьому нічого особливого».

Але ж люди здатні і на героїчні вчинки. Під час холокосту французькі євреї, яких мали депортувати в Німеччину, сховалися в селищі Ле Шамбо, жителі якого були в основному протестантами, тобто нащадками тих, кого їх власні авторитети – пастори – вчили «завжди опиратися, коли б супостати не вимагали підкоритися тому, що суперечить Заповіту Божому». У відповідь на наказ видати схованих, сільський пастор незламно заявив: «Для мене немає євреїв, для мене існують лише люди». Ще не відаючи, наскільки жахливою може бути війна і наскільки тяжко можуть постраждати вони самі, учасники опору поклали на себе певні обов'язки і потім, підтримані своїми переконаннями, авторитетами та один одним, залишилися непокірними до кінця війни. В цьому випадку, як і в багатьох інших, опір, що був вчинений нацистській окупації, виник відразу ж і продовжувався до кінця війни.

Перші прояви поступливості або опору визначають внутрішні установки, що впливають на поведінку, яка, в свою чергу, підсилює установки. З першого вчинку виникає внутрішня визначеність, що тягне за собою подальші вчинки. Злу легше

з'являтися не відразу, а частинами. Мілграм дослідив такий розподіл шляхом залучення 40 нових піддослідних до «здійснення зла» непрямим чином. Ці піддослідні самі не вмикали генератор, вони лише пропонували наступне тестове завдання. В цьому випадку повністю підкорялися 37 з 40 піддослідних.

Ті ж самі процеси, – вважає Майєрс, – мають місце і в нашому повсякденному житті: перехід до зла здійснюється дрібними кроками, без свідомого наміру чинити зло. Зволікання з виконанням якось справи з дня на день призводить до невмисного спричинення шкоди самому собі. Студент знає, що курсову треба здати через тиждень. Кожне окреме ухилення від роботи – тут трошки пограв на комп'ютері, там трохи подивився телевізор – виглядає досить невинно. Однак поступово студент все ж таки завалює свою курсову, зовсім не маючи свідомого наміру це зробити.

Не дивлячись на зібрані соціологами свідоцтва того, що наша поведінка є продуктом соціальної історії і сучасного середовища, більшість продовжує вірити в те, що внутрішні якості проявляються самі по собі: добро творять лише добрі люди, і тільки злі створюють зло. Надто просто вважати, що Ейхман, так само як і інші коменданти Освенціму, були нецивілізованими монстрами. Після важкого робочого дня вони відпочивали, слухаючи Бетховена і Шуберта. Сам Ейхман зовні був схожим на пересічного громадянина буденної професії. Те ж саме можна сказати і про тих, хто служив в німецькому каральному батальйоні, що знищив майже 40000 євреїв у Польщі, переважно жінок, дітей та людей похилого віку. Вони були вбиті пострілами в потилицю, так що їх мозок виплескувався назовні. Крістофер Браунінг підкреслює зовнішню «нормальність» цих людей. Вони не були ні нацистами, ні членами СС, ні фанатиками фашизму. Це були робітники, торговці, службовці та ремісники – люди сімейні, надто старі для служби в армії, але не здатні протистояти прямому наказу вбити. У відповідності з висновками Мілграма вже неможливо пояснити холокост якимось унікальними рисами німців. «Найбільш фундаментальний урок наших досліджень, – пише Мілграм, – полягає в тому, що звичайні люди, які просто виконують свою роботу і не виявляють ніякої ворожості, змогли стати учасниками жахливо деструктивного процесу» (Milgram, 1974).

Умови, за яких виявляється конформізм:

1. Ступінь конформізму зростає, якщо завдання дійсно складне або якщо піддослідний відчуває свою некомпетентність;
2. Ступінь конформізму є більш високим, якщо група складається з трьох і більше осіб і при цьому є згуртованою, однотайною і такою, що має високий статус. Аш та інші виявили, що в групах чисельністю від трьох до п'яти осіб рівень конформізму вище, ніж в компанії двох осіб. Збільшення розміру групи до більше п'яти осіб призводить до зниження конформізму. Разом з тим дві групи по три особи породжували більший конформізм, ніж одна група з шести осіб, а три групи з двох осіб – ще більший. Вочевидь, згода декількох малих груп робить ту або іншу позицію такою, що більше заслуговує на довіру. Не випадково мормони утворюють для місіонерської діяльності групи з двох осіб (важко бути у меншості, що складається з однієї особи).
3. Особи з високим соціальним статусом чинять найбільший вплив. Дослідження порушень правил вуличного руху, що були проведені за допомогою майже 24000 пішоходів, які ні про що не здогадувалися, виявили, що частота порушень із звичних 25% знижується до 17% в присутності законослухняних «підсадних качок» і зростає до 44%, коли «підсадні» починають грати роль порушників (Mullen & others, 1990). Останні краще за все попереджали спроби перейти вулицю в не відведених для цього місцях, коли були гарно вдягнені.
4. Як повідомив Мілграм (1974), в його експериментах на підкорення особи з низьким соціальним статусом виконували вказівки експериментатора більш охоче, ніж піддослідні з високим соціальним статусом. Дійшовши до 450 вольт один піддослідний, 37-річний зварник, шанобливо спитав: «А що ввімкнути ще, професоре?». Інший піддослідний,

професор богослів'я, зупинився на 150 вольтх і заявив: «Я не розумію, чому цей експеримент нам дорожче, ніж людське життя».

5. Рівень конформізму підвищується, коли відповідь повинна даватися публічно. Піддослідні Аша, вислухавши відповіді інших, менше піддавалися тиску групи, якщо могли написати відповідь, яку побачить лише експериментатор. Відстоювати свої переконання набагато легше, усамітнівшись в кабінці для голосування, ніж перед аудиторією, – робить висновок Майєрс. З'ясувалося, що якщо люди висловили свої судження публічно, вони, як правило, продовжують їх дотримуватися, навіть якщо всі інші незгодні. Однак можлива більш пізня переоцінка своїх поглядів. Попередні висловлювання можуть зменшити рівень конформізму не тільки тому, що люди беруть на себе певну відповідальність, але й тому, що вони не хочуть видатися нерішучими. Люди, які «коливаються, крутять, розмазують і звиваються», як презирливо відгукнувся у 1976 році президент Форд про кандидата Джимі Картера, втрачають повагу.

Конформізм виникає внаслідок двох причин: людина підкоряється групі або для того, щоб бути прийнятою, або для того, щоб отримати деяку інформацію. Мортон Дойч і Харольд Джерард назвали ці причини нормативним та інформаційним впливом відповідно.

Нормативний конформізм має на увазі необхідність «йти за натовпом», щоб не бути знехтуваним, зберегти гарні стосунки з людьми або заслужити схвалення. В повсякденному житті група часто відкидає тих, хто постійно відхиляється від прийнятих нею норм. Іноді лише висока ціна, яку доводиться сплачувати людині, знехтуваній своєю групою, змушує її підтримувати те, в що вона не вірить. Тільки страх, викликаний тим, що їх віддадуть під трибунал за невиконання наказу, змусив деяких вояків взяти участь у кривавій бойні в Мі Лай (Сонгмі). Нормативний вплив зазвичай призводить до поступливості.

Інформаційний вплив викликає в людини конформізм у формі схвалення. Якщо реальність двозначна (як це було в дослідях з автокінетичним ефектом), думки оточуючих можуть бути цінним джерелом інформації. Піддослідний може міркувати приблизно так: «Я не знаю, як далеко змістилося джерело світла. Але можливо, що інші знають». Тобто піклування про соціальний імідж продукує нормативний вплив. Бажання бути точним породжує вплив інформаційний. В реальних умовах нормативний та інформаційний впливи часто поєднуються. Люди прагнуть бути прийнятими групою і хочуть також бути правими.

2. Соціальна фасілітація – від англ. «facility» – легкість, сприятливі умови. Первісне значення – тенденція, що спонукає людей краще виконувати прості або добре знайомі задачі в присутності інших; сучасне розуміння – посилення домінантних реакцій в присутності інших. Ще в 1898 році Норман Триплет, психолог, помітив, що гонщики показують кращі результати, коли змагаються один з одним, а не з секундоміром. Діти, яким він пропонував як найшвидше змотувати волосінь спінінга, в компанії працювали швидше, ніж поодиночці. Інші дослідження показали, що в присутності собі подібних підвищується також швидкість виконання простих вправ на множення та викреслювання в тексті певних літер. Підвищується також точність виконання простих моторних задач, наприклад, таких, як попадання металевим стрижнем в коло величиною з монетку, що розташоване на диску патефону, який рухається. «Ефект соціальної фасілітації» спостерігали і у тварин. В присутності інших особин свого виду мурахи швидше риють пісок, а курчата скльовують більше зерен (Bayer, 1929; Chen, 1937). В присутності інших сексуально активних щурів у тих щурів, що спарюються, підвищується сексуальна активність (Larsson, 1956). Але такі результати спостерігалися не завжди. При вирішенні деяких задач присутність інших призводила до погіршення їх виконання. В присутності інших особин свого виду таргани, папуги та зелені зяблики проходили лабіринт повільніше, ніж звичайно (Allee & Masure, 1936; Gates & Allee, 1933; Klopfer, 1958).

Подібний негативний ефект спостерігався і у людей. Присутність інших приводила до зниження ефективності при заучуванні безглузвих складів, при проходженні лабіринту та рішенні складних прикладів на множення (Dashiell, 1930; Pessin, 1933; Pessin & Husband, 1933). Соціальний психолог Роберт Зайенс (Robert Zajonc) експериментально довів, що збудження завжди підсилює домінуючу реакцію. Дійсно, в присутності інших у людей підсилюється потовиділення, прискорюється дихання, зростає м'язове напруження, підвищуються кров'яний тиск і частота серцевих скорочень (Geen & Gange, 1983; Moore & Baron, 1983). Вплив інших людей зростає разом зі збільшенням їх кількості (Jackson & Latane, 1981; Knowles, 1983). Іноді збудження і збентеження, викликані багатолюдною аудиторією, заважають навіть добре засвоєній, автоматичній поведінці, такій, як читання. Взагалі масовість заважає вирішенню лише важких задач, таких, наприклад, як розгадка складних анаграм. Вона підсилює збудження, яке загострює домінуючу реакцію.

Підвищене збудження покращує виконання простих задач, для яких найбільш вірогідною («домінуючою») реакцією є правильне рішення. Люди швидше розгадують прості анаграми, такі як «лібх», коли вони збуджені. При вирішенні складних задач, коли правильна відповідь не напрашується сама собою, збудження призводить до *неправильної* реакції. Збуджені люди зазвичай гірше справляються зі складними анаграмами.

Спортсмени застосовують добре засвоєні навички, і це допомагає зрозуміти, чому їх результати нерідко покращуються завдяки енергійній підтримці вболівальників. Перебування у натовпі також інтенсифікує позитивні і негативні реакції. Люди, які доброзичливо налаштовані по відношенню один до одного, відчувають ще більшу взаємну симпатію, коли вони сидять поруч один одного; ті ж, які ставляться один до одного недоброзичливо, відчувають ще більшу антипатію. В одному експерименті студентам Колумбійського університету та відвідувачам Наукового Центру Онтаріо пропонували послухати запис гумористичного шоу або переглянути кінофільм. Якщо піддослідні сиділи близько один до одного, вони більше сміялися і плескали в долоні. Недарма директори театрів стверджують, що «гарний зал» – це зал, повний глядачів. Відомо, що 35 студентів відчувають себе більш комфортно та затишно, коли сидять у приміщенні, розрахованому на 35 місць, ніж тоді, коли вони розміщуються в аудиторії на 100 місць. Існують такі пояснення причин виникнення феномена соціальної фасілітації:

- 1) побоювання оцінки (занепокоєність тим, як нас оцінюють інші). В одному з експериментів бігуни на перегонів доріжці університету Каліфорнії в Санта – Барбарі збільшували швидкість, коли пробігали повз жінку, що сиділа на траві – але якщо вона сиділа до них обличчям, а не спиною. Збентеження, яке ми відчуваємо, коли нас оцінюють інші, може заважати і таким діям, які краще за все виконувати автоматично. Якщо збентежений баскетболіст аналізуватиме рухи свого тіла в момент вирішального кидка, він, швидше за все, схибеть;
- 2) відволікання уваги. Якщо людей непокоять успіхи їх співдіячів або те, як публіка оцінює їх самих, вони відволікаються. Цей *конфлікт* між увагою до інших та увагою до задачі переважує когнітивну систему і викликає збудження;
- 3) присутність інших, що сама по собі викликає збудження (навіть за відсутності страху оцінки та відволікання уваги). Так, смакові уподобання відносно кольорів стають більш чітко вираженими, якщо людям доводиться висловлювати їх в присутності інших. В таких задачах не існує «правильних» та «неправильних» відповідей і немає причин хвилюватися щодо можливих оцінок з боку спостерігачів. Подібний ефект підсилення реакції зустрічається і у тварин. Мабуть, існує вроджений механізм соціального збудження, що притаманний більшості тварин.

Прикладом практичного впровадження цієї теорії є внутрішня будова офісних приміщень, в яких окремі кімнати замінюються одним відкритим приміщенням, що поділене невисокими перегородками.

3. Соціальні лінощі. Соціальна фасілітація звичайно проявляється тоді, коли люди прагнуть до досягнення індивідуальних цілей (як, наприклад, при змотуванні риболовної

волосіні або вирішенні арифметичних задач), тобто тоді, коли їх зусилля оцінюються індивідуально. Такий стан справ зустрічається в повсякденних трудових ситуаціях, але не в тих, де люди об'єднують свої зусилля заради досягнення *спільної* мети і де кожний *не* відповідає за загальний результат.

Соціальні лінощі – це тенденція людей докладати менше зусиль у випадку об'єднання зусиль багатьох людей заради досягнення спільної мети, ніж у випадку індивідуальної відповідальності. Майже століття тому французький інженер Макс Рингельман виявив, що колективна працездатність групи не перевищує половини від суми працездатностей її членів. Група вчених під керівництвом Алана Інграма (1974) довела, що це дійсно так. Коли піддослідні вважали, що тягнуть лямку самотужки (вони із зав'язаними очима ставали на першу позицію спеціально збудованого пристрою), то розвивали зусилля на 18% більше, ніж тоді, коли думали, що їм допомагають від двох до п'яти осіб, що стоять позаду. Інші вчені встановили, що шум, що здіймали шість піддослідних, яким наказали «аплодувати і кричати якомога голосніше» лише в два з половиною рази перевищував шум, що здіймала одна людина. Такий результат міг пояснюватися поганим координуванням акустичних зусиль, тому Латане змусив піддослідних повірити в те, що вони галасують та аплодують разом з іншими, хоча насправді вони робили це сам на сам. Дослідники зав'язували очі шести піддослідним, розміщували їх півколом і одягали їм навушники, через які вони чули гуркіт овації. Піддослідні не могли чути ні самих себе, ні інших. В різних варіантах експерименту їм наказували кричати і плескати в долоні сам на сам або разом з групою. Люди, яким розповідали про цей експеримент, вважали, що у групі піддослідні мають кричати голосніше, оскільки будуть менше соромитися. Насправді виявилися соціальні лінощі: коли учасники експерименту вірили, що разом з ними кричать та аплодують п'ятеро інших, вони галасували на третину менше, ніж тоді, коли галасували наодинці. Цікаво, що піддослідні, що плескали в долоні сам на сам і в групі не сприймали себе як «лідарів», тому що вважали, що вони аплодували однаково гучно і в тій і в іншій ситуації. (Тобто всі можуть бути згодні з фактом наявності лінощів, однак ніхто не визнає, що ледарював саме він).

Таким чином, було встановлено, що за умови групових дій люди схильні бути «зайцями». («Зайці» – це люди, що отримають якийсь зиск від групи, але мало що дають взамін). Групова ситуація (перетягування канату, овації і т.п.) зменшує острах оцінки. Коли люди не відповідають за кінцевий результат і не можуть оцінити свій власний внесок, їх особиста відповідальність розподіляється між усіма членами групи. Навпаки, в експериментах з соціальної фасілітації люди в більшій мірі підлягають оцінюванню з боку інших. Поставши в центрі уваги, вони добросовісно контролюють свою поведінку. Діє один і той же принцип: коли спостереження *підсилює* острах оцінки, результатом є соціальна фасілітація; коли ж загубленість в натовпі *зменшує* побоювання оцінки, результатом є соціальні лінощі. Незалежно від того, знаходяться люди в групі чи ні, вони докладають більше зусиль, коли їх особистий внесок може бути визначеним. Можливим є і таке пояснення: якщо винагорода ділиться порівну поза зв'язків з особистим внеском, кожний учасник отримує тим більшу винагороду, чим менше він докладе зусиль. Таким чином, у людей може виникнути спонука до байдикування, якщо їх внесок не оцінюють і не винагороджують в індивідуальному порядку. Соціальне паразитування зустрічається тоді, коли люди працюють в групі без індивідуальної відповідальності – за виключенням тих випадків, коли задача визивно важка і захоплююча, а члени групи товаришують між собою. Колективність зусиль не завжди призводить до їх послаблення. Буває, що мета настільки значима і настільки важливо, щоб кожний доклав максимум зусиль, що командний дух викликає і підтримує справжнє заповзяття. Наприклад, в олімпійський перегонах кожний весляр академічної вісімки налягає на весла не менш старанно, ніж в двійці або одиночці. Якщо люди вважають інших членів своєї групи ненадійними або нездатними до продуктивної діяльності, вони працюють більш інтенсивно. Необхідність

дотримання певних стандартів також сприяє колективним зусиллям групи. Теж саме відбувається і у випадку змагання між групами. Групи набагато менше байдикують, якщо їх члени – друзі, а не чужі один одному люди. Латане відмітив, що ізраїльські комунальні кіббуци є більш продуктивними, ніж некомунальні ферми. Згуртованість підсилює старанність. Люди в колективістських культурах виявляють соціальні лінощі в меншій мірі, ніж в культурах індивідуалістських тому, що перші більш лояльні по відношенню до сім'ї і робочої групи. Жінки також виявляють соціальні лінощі в меншій мірі, ніж чоловіки, які взагалі більш схильні до індивідуалізму. Якщо група зустрічається зі стимулюючою перешкодою, коли винагороджується успіх групи як цілісного утворення і коли панує дух «командної гри», члени групи працюють енергійно. Тобто, хоча соціальні лінощі зазвичай проявляються, коли члени групи працюють сумісно і не несуть індивідуальної відповідальності, зовсім не обов'язково, що чим більше рук – тим менший обсяг зробленого.

4. Деіндивідуалізація. У 1991 році один випадковий перехожий зняв на відеокамеру сцену побиття чотирма співробітниками поліції Лос-Анжелосу неозброєного Родні Кінга (йому було нанесено 50 ударів, в дев'яти місцях Кінгу ломачками пробili череп, пошкодили мозок, вибили зуби). Все це відбувалося на очах ще 23-х поліцейських, які байдуже спостерігали за тим, що відбувається. Відтворення цього запису ввергло країну в дискусію про поліцейську жорстокість та групове насилля.

Як показали експерименти з соціальної фасилітації, група може збуджувати людей. Експерименти з соціальних лінощів продемонстрували, що відповідальність в групі може розмиватися. Коли збудження і розмивання відповідальності комбiнуються, нормативне стримування іноді послаблюється. Результатом можуть бути дії, що варіюють від легкого порушення заборон (розкидування їжі в їдальні, прокляття на адресу арбітра, вигуки під час рок-концерту) до імпульсивного самовираження (груповий вандалізм, оргії, крадіжки) і навіть руйнівних соціальних вибухів (поліцейська жорстокість, вуличні заворушення, лінчування).

У 1967 році 200 студентів університету Оклахоми зібрались подивитися на свого товариша, який погрожував стрибнути з вежі. Вони почали скандувати: «Стрибай, стрибай...». Людина стрибнула і розбилася до смерті. В певних групових ситуаціях люди схильні відкинути нормальні обмеження, втратити почуття індивідуальної відповідальності і відчуття те, що Леон Фестінгер, Альберт Пепітоун і Теодор Ньюкомб (1952) назвали «де індивідуалізацією». Деіндивідуалізація – це втрата самоусвідомлення та страху оцінки; вона виникає у групових ситуаціях, що забезпечують анонімність і не концентрують увагу на окремому індивіді.

Леон Манн (1981) проаналізував 21 випадок погроз стрибнути з хмарочосу або моста в присутності натовпу і виявив, що коли натовп був маленьким та освітленим денним світлом, то спроб спровокувати самогубство зазвичай не робилось. Та коли чисельність натовпу або нічна темрява забезпечували анонімність, люди звичайно підштовхували самогубця, знущаючись з нього. Свою поведінку в таких випадках люди пояснювали ситуацією, що склалася («так робили усі»), а не власним вільним вибором.

Філіп Зимбардо (Zimbardo, 1970) висловив припущення, що знеособленість у великих містах сама по собі означає анонімність і передбачає норми поведінки, що дозволяють вандалізм. Він придбав два уживаних авто десятирічного строку випуску і залишив їх на вулицях з піднятими капотами та знятими номерними знаками, одне – у старому кампусі Нью-Йоркського університету у Бронксі, а інше – поблизу кампусу Стенфордського університету в невеликому містечку Пало-Альто. В Нью-Йорку перші «роздягальники» з'явилися через 10 хвилин і зняли акумулятор та радіатор. Через три доби, після 23 епізодів крадіжок та вандалізму (з боку добре одягнених білих), машина перетворилася на ні на що не придатну купу металобрухту. Єдиною людиною, що на протязі тижня доторкнулася до авто в Пало-Альто, був перехожий, який закрив капот машини, оскільки починався дощ.

В результаті проведених досліджень були виявлені наступні чинники виникнення феномена деіндивідуалізації:

- 1) розмір групи (вплив цього чинника розглянуто вище);
- 2) фізична анонімність. Зимбардо (1970) свого часу провів експеримент: він одягав жінок з Нью-Йоркського університету в однакові білі халати та ковпаки, що були схожі на вбрання ку-клукс-клану, і пропонував їм нанести удари електричним струмом одній жінці. Ці піддослідні затримували палець на кнопці удвічі довше, ніж піддослідні, в яких були таблички з іменем і було видно обличчя. Як зауважує Майєрс, не випадково вояки деяких племен деперсоналізують самих себе, вдягаючи спеціальні маски або розфарбовуючи своє обличчя та тіло. В деяких культурах ворогів, що залишилися після війни живими, прийнято вбивати, мучити та калічити; в інших же культурах полонених залишають жити. Роберт Уотсон (1973) ретельно вивчив антропологічні картотеки і виявив, що культури, в яких вояки деперсоналізовані, – це ті, де жорстоко розправляються з полоненими.

Одягнені у форму співробітники лос-анжелеської поліції, що жорстоко побили Родні Кінга, були розсерджені і збуджені його визивною відмовою зупинитися, вони відчували взаємну підтримку і не підозрювали, що за ними спостерігають. Вони підпали під вплив ситуації і забули про звичні норми поведінки.

На щастя, фізична анонімність не завжди вивільняє найгірші інстинкти. Костюми ку-клукс-клану в експериментах Зимбардо могли спровокувати жорстокість. В іншому експерименті Зимбардо в університеті Джорджії жінки-піддослідні перед тим, як наносити удари електричним струмом, вдягали білі халати медсестер. В цих халатах, навіть коли піддослідні були анонімні, вони виявляли *меншу* агресивність по відношенню до жертви, ніж тоді, коли підкреслювались їх імена і ідентифікаційні дані.

Вочевидь, в ситуації анонімності людина в меншій мірі усвідомлює свої дії і стає більш чутливою до підказок ситуації – як негативних (костюм ку-клукс-клану), так і позитивних (халат медсестри). За наявності альтруїстичних натяків деіндивідуалізовані люди жертвують навіть більше грошей, аніж звичайно (Spivey & Prentice-Dunn, 1990). Це допомагає, на думку Майєрса, пояснити, чому носіння чорної форми, що традиційно асоціюється зі злом та смертю і яку носили середньовічні кати і воїни ніндзя, дає ефект, протилежний ефекту носіння одягу медсестри.

Навіть якщо анонімність і вивільняє наші імпульси, одночасно підвищуючи нашу сприйнятливість по відношенню до соціальної ситуації, не всі ці імпульси погані. Так, Кеннет Джерген, Мері Джерген та Уільям Бартон (1973) провели дослідження поведінки піддослідного в товаристві семи незнайомих людей жіночої та чоловічої статі в повністю темній кімнаті. Піддослідному говорили, що немає ніяких правил, які б регулювали його поведінку по відношенню до інших учасників експерименту і що в кінці сеансу їх усіх виведуть з кімнати поодиноці так, що всі розійдуться і не матимуть змоги познайомитися один з одним в майбутньому. Анонімність у темній кімнаті з невизначеними очікуваннями збудила у учасників експерименту прагнення до інтимності та ніжності. У темряві люди менше розмовляли, але більше говорили “про найголовніше”, ніж у контрольному експерименті, коли вони сиділи в освітленій кімнаті. 90% умисно торкалися кого-небудь; 50% обіймали сусідів;

- 3) збуджуючі та відволікаючі увагу заняття. Вибухам агресії у великих групах часто передують незначущі акції, що збуджують людей і відволікають їх увагу. Групи кричать, скандують, плескають в долоні, танцюють, і все це потрібно для того, щоб одночасно викликати у людей збудження та знизити рівень їх самосвідомості. Один очевидець із секти Муна пригадував, як скандування «чу-чу-чу» допомагало деіндивідуалізації: «усі брати та сестри взяли за руки і почали кричати з наростаючою інтенсивністю: чу-чу-чу, Чу-Чу-Чу, ЧУ-ЧУ-ЧУ! ЯА! ЯА! ПАУ!!! Це дійсно об'єднало нас в групу, нібито ми якимсь загадковим чином спільно пережили щось важливе. Влада «чу-чу-чу» налякала

мене; однак вона ж дала мені почуття комфорту, і було щось надзвичайно розслаблююче в цьому накопиченні і звільненні енергії» (Zimbardo та інші, 1977).

Експерименти Еда Динера (Ed Diener, 1976, 1979) показали, що такі акції як кидання каміння, співи хором можуть готувати ґрунт для більш розгнужаної поведінки. Є певне підсилююче само себе задоволення в здійсненні імпульсивного акту з одночасним спостереженням за такими ж актами, здійснюваними іншими. Коли ми бачимо, що інші роблять те ж саме, що і ми, ми вважаємо, що вони також відчують те ж саме і, таким чином, укріплюємося в своїх почуттях (Orive, 1984). Більше того, імпульсивні групові акти захоплюють нашу увагу. Інколи ми самі шукаємо можливість деіндивідуалізуватися в групі – на дискотеці, у вуличних заворушеннях – там, де ми можемо віддатися сильним позитивним емоціям і відчуті свою спільність з оточуючими;

4) ослаблена самосвідомість. Групове буття, що послаблює самосвідомість, має тенденцію вносити неузгодженість в поведінку та установки. Експерименти Еда Динера (1980), Стивена Прентис-Дана і Рональда Роджерса (1980, 1989) виявили, що не свідомі самих себе, деіндивідуалізовані люди є менш загальмованими, вони менше себе контролюють, більш схильні діяти, не задумуючись про свої цінності, більш чутливі до ситуації, що склалася. Самоусвідомлення і деіндивідуалізація – це дві сторони однієї монети. Люди, яким притаманне підвищене самоусвідомлення, виявляють більшу відповідність між своїми думками про ситуацію та своїми діями в ній. Вони також більш вдумливі і тому менш піддатливі закликам, що суперечать їх системі цінностей. Їм притаманне сильне відчуття власної індивідуальності і незалежності. Обставини, що знижують усвідомлення самого себе, наприклад, алкогольне сп'яніння, відповідно підвищують деіндивідуалізацію.

Деіндивідуалізація знижується за обставин, що підсилюють самосвідомість: перед камерами або люстром, у маленьких селищах, при яскравому світлі, наявності іменних табличок або нестандартного одягу, при відсутності стимулів, що відволікають увагу, в незвичній обстановці. Коли підліток йде на вечорниці, гарне батьківське напучення мало б звучати приблизно так: «Бажаю тобі приємного вечора, та не забувай, хто ти такий» (тобто насолоджуйся перебуванням в групі, та не втрачай самоусвідомлення, не піддавайся деіндивідуалізації).

5. Психологічні наслідки спілкування людей у групі: а) **Групова поляризація.** У дослідженнях малих груп встановлений принцип, який допомагає пояснити як деструктивні, так і конструктивні результати групової взаємодії: обговорення в групі зазвичай підсилює первинні установки її членів, як позитивні, так і негативні. Цей ефект взаємодії людей у групі називається «груповою поляризацією». Він полягає в тому, що обговорення зазвичай підсилює середню тенденцію членів групи. «Зсув до ризику», що виникає після обговорення рішення в групі, не є універсальним: обговоренню притаманна тенденція акцентувати первісні схильності членів групи, через те після нього люди можуть стати більш обережними в прийнятті рішення. Таким є співвідношення групового рішення з середнім рішенням до початку обговорення, причому цей ефект спостерігається не тільки тоді, коли від групи вимагається консенсус: після короткого обговорення люди змінюють також і свої індивідуальні судження. **Групова поляризація** – це обумовлене впливом групи підсилення тенденцій, що існували у членів групи раніше; це зміщення до свого полюсу середньої тенденції замість розподілу думок всередині групи. Так, Московичи і Заваллоні встановили, що обговорення підсилювало первинну позитивну установку французьких студентів по відношенню до свого прем'єр-міністра та первинну негативну установку по відношенню до американців. Мититоші Ісозакі (1984) виявив, що японські студенти університету після обговорення дорожньої пригоди більш впевнено висловлювали думку «винний». Як повідомив Глен Уайт (1993), в групі загострюється феномен «нестримного інвестування до перемоги будь-що». Канадським студентам, що вивчали бізнес, пропонували уявити, що вони повинні прийняти рішення, чи продовжувати їх компанії вкладати гроші для порятунку проектів, що провалилися (наприклад, чи надавати ризикований кредит, щоб врятувати свої попередні інвестиції). У студентів спостерігався

типовий ефект: 72% погоджувалися на повторну інвестицію, на яку вони б навряд чи погодилися, якщо б розглядали її як новий незалежний проект. Приймаючи те ж саме рішення в групі, на повторну інвестицію погоджувалися вже 94% студентів.

Як показали експерименти Джорджа Бішопа і Девіда Майерса, поділ групи на дві підгрупи (на тих, хто «за» і тих, хто «проти») і наступне обговорення проблеми вже серед однодумців, збільшує первинне розходження в думках між двома підгрупами: групи сильніше конкурують і менше співробітничать одна з одною, ніж окремі індивіди. На основі аналізу терористичних організацій у всьому світі Кларк Мак-Колі і Марі Сегал (1987) зробили висновок, що тероризм не виникає на пустому місці. Він виникає серед людей, яких поєднують образи. Ці люди, відсторонені від стримуючих впливів, починають взаємодіяти, внаслідок чого їх настрої поступово стають все більше екстремістськими. На виході цього соціального підсилювача виникає могутній сигнал, результатом якого стають такі акти насилля, які індивідууми у відриві від групи ніколи, можливо, не здійснили б.

Причини виникнення поляризації або чому група приходить до більш радикальної позиції, ніж та, яка виражена «середньоарифметичною» думкою її членів:

1) інформаційний вплив. Під час групового обговорення утворюється банк ідей, більша частина яких узгоджується домінуючою точкою зору. Ідеї, що входять в базовий запас знань членів групи, будуть часто висловлюватися під час обговорення (або, навіть якщо про них не згадуватимуть, вони все одно впливатимуть на результати). Коли люди чують доречні аргументи, то позиція, яку вони покликані підкріпити, відходить на друге місце. Аргументи є значимими самі по собі. Але для того, щоб сталися зміни в установках, учасники дискусії мають бути активними. Учасники і спостерігачі чують одні і ті ж самі ідеї, але коли учасники висловлюють їх своїми словами, вербальна визначеність підсилює вплив. Чим більше члени групи повторюють ідеї один одного, тим більше вони їх засвоюють та цінять. Навіть просте *очікування* обговорення якої-небудь теми з людьми однаково компетентними, але такими, що притримуються протилежних поглядів, може спонукати людину вибудувати власну систему аргументації і тим самим зайняти більш радикальну позицію (Fitzpatrick & Eagly, 1981);

2) нормативний вплив. Як довів Леон Фестінгер (1954) у своїй відомій теорії «соціального порівняння», у людини від природи існує бажання оцінювати свої думки та здібності, і це вона може робити лише шляхом порівняння своїх думок з чужими. Найбільший вплив на людей чинять в цьому разі представники тієї групи, з якою вона себе ідентифікує (Abrams & others, 1990; Hogg & others, 1990). Більше того: бажаючи сподобатися іншим, ми можемо почати висловлювати більш жорсткі погляди, якщо інші поділяють ці погляди. Існує багато випадків, коли всі члени групи тримаються напорощено і стримано, аж поки хтось не скаже: «Чесно кажучи, я вважаю...». І всі з подивом переконуються в тому, що кожний знаходить сильну підтримку своїм поглядам збіжності з поглядами інших. Дейл Міллер і Кеті Мак-Фарланд пропонували піддослідним прочитати статтю, вкрай незрозумілу для нормальної людини, і звернутися по допомогу, якщо вони зіштовхнуться з «дійсно серйозною проблемою в розумінні прочитаного». Ніхто з піддослідних не звернувся по допомогу бо кожний вважав, що *інші* будуть соромитися. Таким чином, кожний робив висновок, що люди, які не звернулися по допомогу, її не потребували. Для того щоб подолати таке невідання, необхідно було, щоб хтось зламав кригу і тим самим дозволив іншим виявити і закріпити збіжність їх поглядів. Коли групова норма вже відома, люди вже не обмежують себе хибним розумінням цієї норми і висловлюють свої уподобання більш чітко.

Оскільки люди – істоти вельми складні, чинників впливу при груповому обговоренні, як правило, буває декілька. Логічна аргументація має вирішальне значення для тих тем, обговорення яких потребує знання фактів. При виробленні оцінних суджень велике значення має соціальне порівняння. Деякі теми містять як фактологічний, так і ціннісний аспекти (обидва чинники діють разом). З'ясування кожним членом групи того,

що інші поділяють його почуття (соціальне порівняння), спонукає його наводити аргументи на користь того, до чого усі потай схиляються.

б) Огруплення мислення. Інколи грубі помилки при прийнятті рішення групою можуть бути викликані прагненням придушити існуючі розбіжності в інтересах групової гармонії. Джаніс назвав цей феномен «огрупленням мислення». *Огруплення мислення* – це «режим мислення, що виникає у людей у тому випадку, коли пошуки консенсусу починають настільки домінувати у вельми згуртованій групі, що вона схильна відкинути реалістичні оцінки альтернативного способу дій» (Ірвінг Джаніс, 1971). Взагалі в робочих групах товариські взаємини підвищують продуктивність (Mullen & Cooper, 1994). Але за умови прийняття рішення за солідарність іноді доводиться розплачуватися. Джаніс припустив, що ґрунт, на якому зростає огруплення мислення, це – дружня згуртованість групи, порівняна ізольованість групи від протилежних її думкам поглядів та наявність директивного лідера, який дає зрозуміти, яке рішення він вважає бажаним. Так, при плануванні вторгнення на Кубу у 1961 році, коли президент Кеннеді та його радники зробили спробу повалити Фіделя Кастро за допомогою 1400 натренованих ЦРУ кубинських емігрантів, оточення Кеннеді надто сильно перейнялося «почуттям ліктя». Критичні докази всіляко придушувалися, і незабаром президент власноручно підписав наказ про вторгнення (як відомо, усіх десантників було перебито або взято в полон, престижу США було завдано великого удару, а Куба ще більше зблизилася з Радянським Союзом). Коли Кеннеді дізнався про результати вторгнення, він вголос здивувався: «І як це ми могли бути такими недалекоглядними?».

Симптоми огруплення мислення. Джаніс виявив вісім симптомів огруплення мислення. Ці симптоми є наслідком колективної спроби зменшити дисонанс, що виникає у тому випадку, коли члени групи зіштовхуються з загрозою суперечностей і намагаються захистити свої позитивні групові почуття.

Перші два симптоми огруплення мислення ведуть до того, що члени групи переоцінюють свої можливості та права:

- ілюзія невразливості. Всі групи, що були досліджені Джанісом, виявляли надмірний оптимізм, що не давав їм побачити ознаки небезпеки. На протязі декількох тижнів перед нальотом на Пірл-Харбор, що відбувся у грудні 1941 року і втягнув США у другу світову війну, військове командування на Гавайях постійно отримувало інформацію про приготування японців до нанесення Штатам удару десь на Тихому океані. Потім розвідка загубила радіоконтакт з японськими авіаносцями, що простували навпростець до Гавайїв. Авіаційний пошук міг би виявити супротивника або, принаймні, забезпечити раннє попередження. Але благодусні командири були проти таких запобіжних заходів. В результаті тривога не була об’явлена до тих пір, поки не почалась атака на практично беззахисну базу, при привело до загибелі 18 кораблів, 170 літаків та втрат в 3700 осіб. Коли адмірал Кімел дізнався, що радіоконтакт з японським авіаносцями втрачено, він пожартував, що японці, певно, наразі огинають Алмазну Голову в Гонолулу. Так воно і було, але адміральський жарт перекреслив будь-яку можливість всерйоз розглядати цю ідею;
- віра в етичність групи, що ніким не заперечується. Члени групи вірять в невід’ємно притаманну їй до доброчесність і відкидають усі міркування про моральність. Члени групи Кеннеді знали, що у радника Артура Шлезінгера-молодшого і сенатора Уільяма Фулбрайта є сумніви морального характеру щодо вторгнення в маленьку сусідню країну. Однак група ніколи не займалася цими моральними проблемами і не обговорювала їх. Члени групи стають також «інтелектуально глухими»;
- раціоналізація. Група справляється з труднощами, колективно виправдовуючи свої рішення. Очолована президентом Джонсоном «група ленча по вівторкам» набагато більше часу витратила на раціоналізацію (пояснення та виправдання) своїх рішень продовжувати війну, ніж на їх обдумування та перегляд. Будь-яка ініціатива перетворювалася в акцію самозахисту і самовиправданню;

• стереотипний погляд на противника. Ті, хто потрапив в болото огручення мислення, розглядають своїх супротивників як надто зловмисних для того, щоб вести з ними переговори або як надто слабких та нерозумних, щоб захистити себе від запланованих проти них дій. Група Кеннеді переконала саму себе в тому, що армія Кастро настільки слабка, а його підтримка в народі настільки примарна, що одна-єдина бригада може легко повалити режим.

І врешті-решт, групи страждають від тиску, що призводить до одноманітності:

• тиск конформізму. Тим, хто висловлює сумніви відносно ідей і планів групи, члени групи дають відсіч іноді навіть не за допомогою аргументів, а за допомогою глузування, що зачіпає особистість. Одного разу, коли Білл Мойерз, помічник президента Джонсона, прийшов на нараду, президент приголомшив його привітанням: «О, а от вам і містер Припиніть-Бомбандувати». Більшість людей, що зіткнулися з таким глузуванням, швидко перебудовуються;

• самоцензура. Оскільки розбіжності зазвичай дискомфортні, а в групі існує видимість консенсусу, її члени вважають за краще приховувати або відкидати свої побоювання. В наступні після вторгнення на Кубу місяці Артур Шлезінгер (1965) докоряв собі «за це мовчання під час вирішальних обговорень в кімнаті для нарад, хоча моє почуття провини пом'якшувалося розумінням того, що моя лінія на заперечування рішення не принесла б мені нічого, крім репутації «зануди»;

• ілюзія однодумства. Самоцензура і конформізм не дозволяють зламати консенсус, що створює ілюзію однотайності. Більше того: уявний консенсус підтверджує правильність групового рішення. Тиск конформізму придушує будь-яку спробу відхилення. Відсутність розбіжностей створює ілюзію однодумства. Радник Гітлера, Альберт Шпеєр, так описує атмосферу, що панувала навколо Гітлера: «за нормальних обставин люди, що обернені спиною до реальності, незабаром виправляються завдяки насмішкам та критиці з боку оточуючих, що свідчать про втрату ними довіри. У Третьому Рейху таких поправок не існувало, особливо для тих, хто належав до вищих сфер. Навпаки, кожний самообман множився неначе у кривих дзеркалах і ставав образом світу фантастичних марень, що постійно підтверджувалися і який відтепер ніколи не співвідносився зі світом похмурої реальності. У цих дзеркалах я не міг розгледіти нічого, крім власного, багаторазово відтвореного обличчя. Жодний з зовнішніх чинників не збурював одноманітності сотен захоплених облич, кожне з яких було моїм»;

• «розумоохоронці». Деякі члени групи захищають її від інформації, яка могла б підняти питання морального характеру або піддати сумніву ефективність групових рішень. Перед вторгненням на Кубу Кеннеді відвів Шлезінгера убік і прошепотів: «Нікому ані слова». Державний секретар Дин Рашк стримував протести дипломатів та розвідників проти вторгнення. Таким чином, вони виступали в якості президентських «розумоохоронців», захищаючи його від неприємних фактів, а не від фізичних замахів.

Завдяки синдрому огручення мислення можуть не відбутися пошук та обговорення протилежних поглядів і альтернативних можливостей. Теоретичний аналіз огручення мислення передбачає виділення трьох класів взаємозв'язаних умов, до яких належать:

Соціальні умови	Прояви огручення мислення	Ознаки ущербного прийняття рішень
1. Висока згуртованість групи	1. Ілюзія невразливості	1. Не розглядаються усі можливі альтернативи
2. Ізоляція від групи	2. Віра в непогрішимість групи	2. Беруться до уваги не всі заперечення
3. Відсутність методичних процедур пошуку та оцінки	3. Колективна раціоналізація	3. Для рішення, якому віддається перевага, не оцінюється ступінь

		ризик
4. Директивний стиль керівництва	4. Стереотипи сприйняття інших	4. Недостатня інформованість
5. Високий рівень стресу разом зі слабкою надією на існування іншого рішення (краще схваленого лідером або іншими значимими людьми)	5. Прямий тиск на незгодних	5. Відібрана інформація розглядається упереджено
	6. Внутрішня цензура	6. Недбайливість при переоцінці можливих альтернатив
	7. Ілюзія одностайності	7. Відсутність плану дій на випадок появи непередбачених обставин
	8. Добровільні «прозують»	

(Janis & Mann, 1977).

Коли лідер висуває ідею, а група ізолює себе від протилежних поглядів, огрупування мислення може привести до недосконалих рішень. Наступні дослідження показали, що згуртованість сама по собі не веде до огрупування мислення. В умовах безпечності в дуже згуртованій групі (наприклад, подружній парі) її члени мають право на незгоду. В той же час навіть правильні групові процедури іноді приводять до рішень з сумними наслідками. Однак думка по те, що за певних умов дві голови все ж таки краще, ніж одна, знайшла експериментальне підтвердження. Дел Уорнік і Глен Сандерз (1980), а також Верлін Хінз (1990) підтвердили, вивчаючи точність свідчень «очевидців», яким пропонували переглянути відеозапис кримінального епізоду або співбесіди при прийомі на роботу, що кілька голів краще, ніж одна. Група свідків складала більш точний звіт про те, що мало місце, ніж середній свідок-одинак. Декілька осіб, що піддаються критиці одна одну, здатні також допомогти групі уникнути деяких когнітивних відхилень і виробити ідеї дещо кращої якості (McGlynn & others, 1995; Wright & others, 1990). Але всупереч поширеній думці про те, що при «мозковому штурмі» в малих групах зароджуються більш творчі ідеї, ніж у тих самих людей наодинці, дослідники згодні між собою в тому, що це не так (Paulus & others, 1993; Stroebe & Diehl, 1994). Люди *відчувають* себе більш продуктивними, коли ідеї зароджуються у групі (частково через те, що непропорційно довіряють таким ідеям). Але знову і знову дослідники переконуються в тому, що люди, які працюють сам на сам, породжують більш вдалі ідеї, ніж ті ж самі люди, які працюють у групі.

Симптоми огрупування мислення виявляються в явищах самовиправдання, схильності до сприяння самим собі та конформізму. До того ж групи, що створені для вирішення проблем, мають сильну тенденцію сходиться до однієї думки. Така конвергенція (яку Джаніс назвав «пошуком консенсусу») виявилася і в експериментах по груповій поляризації: середня позиція членів групи може поляризуватися, але при цьому вони доходять згоди. Групи «втискаються в одностайність» (Nemeth & Slaw, 1989). Експерименти, присвячені дослідженню групового рішення проблем, фіксують наявність самоцензури та тенденційності обговорень. Як тільки одна з альтернатив отримує трохи більшу підтримку, навіть більш вдалі ідеї мають мало шансів на те, щоб бути прийнятими. Аргументи, що наводяться у груповому обговоренні, є більш односторонніми, ніж ті, котрі індивідууми висловлюють приватно. Ця односторонність дозволяє в груповому

обговоренні виявитися природній схильності до надмірної самовпевненості (Dunning & Ross, 1988).

Таким чином, прагнення групи до внутрішньої гармонії може зашкодити її реалізму в оцінці протилежних точок зору. Це особливо вірно, коли у членів групи є сильна потреба в єдності, коли вони ізольовані від протилежних ідей і коли керівник дає зрозуміти, чого він хоче від групи. Симптомами цього нестримного прагнення до гармонії, що називається «огрупленим мисленням», є наступні: 1) ілюзія невразливості, 2) раціоналізація, 3) віра в етичність групи, яка ніким не заперечується; 4) стереотипний погляд на супротивників; 5) тиск конформізму, 6) самоцензура сумнівів, 7) ілюзія одностайності, 8) «розумоохоронці», що захищають групи від небажаної інформації.

Джаніс вважає, що огруплення мислення можна попередити і дає такі поради керівникам:

1. Розкажіть членам групи про явище огруплення мислення, його причини та наслідки.
2. Будьте неупередженими; не займайте упереджену позицію.
3. Запропонуйте кожному підходити до проблеми критично; заохочуйте заперечення і сумніви.
4. Відведіть одному або декільком учасникам роль «адвоката диявола».
5. Час від часу діліть групу на частини. Нехай кожна підгрупа збирається окремо, а потім зберіть усіх разом для того, щоб виявити розбіжності.
6. Якщо проблема стосується суперницької групи, знайдіть час розглянути усі попереджувальні ознаки і вирахувати різні можливі ходи противника.
7. Виробивши попереднє рішення, зберіть «нараду другого рівня» і запропонуйте кожному висловити сумніви, які ще в нього залишилися.
8. Запросіть сторонніх експертів (кожного окремо) приєднатися до наради; попросіть їх заперечити погляди групи.
9. Заохочуйте членів групи ділитися міркуваннями з довіреними особами та просіть їх повідомити про реакцію цих осіб.
10. Нехай над однією проблемою одночасно працюють незалежні одна від одної групи.

в) Вплив меншості. Вплив більшості ґрунтується на природньому бажанні кожної людини «бути прийнятим» групою, бути «як усі». Вплив меншості, яка спочатку сприймається і оцінюється негативно, – тому, зокрема, що підриває єдність групи, – ґрунтується на таких її особливостях як послідовність, згуртованість, незламність. Саме ці риси поведінки роблять позицію меншості чіткою та виразною.

Вплив меншості зростає, якщо меншість виявляє твердість перед загрозою санкцій або коли до неї приєднуються нові члени групи. Вплив меншості падає при появі ознак її роз'єднаності, непослідовності, небажання дійти згоди з іншими навіть заради спільної справи і без загрози застосування санкцій.

Тема 10. Лідерство та керівництво

План

1. Поняття про лідерство та керівництво.
2. Влада та її форми.
3. Теорії лідерства та керівництва.

Література

1. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. – 5-е изд., испр. и доп. – М.: Аспект Пресс, 2007. – 363 с.
2. Веснин В.Р. Менеджмент в схемах и определениях: учебное пособие – М.: Проспект, 2015. – 120 с.
3. Корнєв М.Н., Коваленко А.Б. Соціальна психологія: Підручник. – К.: Либідь, 2008. – 301 с.
4. Краткий курс по менеджменту: учебное пособие. – М.: Окей-книга, 2016. – 127 с.
5. Малкова Т.М. Психологія вищої освіти. Текст лекцій. – К.: Національна академія внутрішніх справ України, 2005. – С. 105-123.
6. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. Пер. с англ. – М.: Дело, 1998. – 701 с.
7. Основы предпринимательства: учебное пособие / Н.П. Иващенко. – М.: Проспект, 2017. – С. 179-205.

1. Керівництво – це процес управління діяльністю колективу, здійснюваний керівником як посередником соціального контролю і влади на основі правових повноважень і норм. **Лідерство** – це процес здійснення впливу на членів групи.

Керівництво пов'язане із владою права, лідерство – із можливістю здійснення психологічного впливу.

Члени організації завжди знають, хто ними керує, а от ведені не завжди знають, що їх ведуть. Дії лідерів не обмежуються рамками будь-яких повноважень і структур. Досить часто керівник являється лідером, незалежно від його формального положення в організації.

Керівник організації – це людина, яка одночасно являється лідером і ефективно керує своїми підлеглими. Мета керівника – впливати на інших людей так, щоб спонукати їх до виконання задач, які стоять перед організацією.

Лідерство в контексті управління можна визначити як здатність особи чинити вплив на окремих людей та групи з метою спрямування їх зусиль на досягнення цілей організації.

Вплив – будь-яка поведінка одного індивіда, яка вносить зміни в поведінку, відношення, відчуття і т.п. іншого індивіда. Конкретні засоби впливу можуть бути найрізноманітнішими: від прохання, висловленого пошепки, до погрози ножем, приставленим до горлянки. Одна людина може вплинути на іншу і за допомогою лише ідей: Карл Маркс, який ніколи не мав ніяких офіційних повноважень в жодній політичній організації і ніколи не застосовував особисто такий засіб як насильство, мав не умисний вплив на хід подій двадцятого століття.

2. Керівник має впливати таким способом, щоб певна ідея не тільки була прийнята, а й спонукала б до праці, необхідної для досягнення цілей організації. Для того щоб зробити своє лідерство і вплив ефективними, керівник застосовує **владу**.

Більшість людей пов'язує владу з насильством, силою, агресією. Однак сила – не обов'язковий компонент влади. В дійсності кулак, навіть в оксамитовій рукавичці, за

деяких обставин може швидше зменшити, ніж збільшити владу. **Влада** – це можливість впливати на інших.

Для здійснення керівництва формальних повноважень замало, потрібна ще **влада** – саме як можливість впливати на поведінку інших. Адже підлеглі можуть відмовитися виконати наказ керівника і тим самим звести його повноваження нанівець. Багато людей, від яких тією або іншою мірою залежить ефективність діяльності керівника, не являються його підлеглими взагалі. В умовах навіть однієї і тієї ж організації влада лише частково визначається службовою ієрархією (згадаймо лише впливових головних бухгалтерів, секретарок, помічників, водіїв). **Те, скільки влади має людина в даній ситуації, визначається мірою залежності від неї іншої особи в плані задоволення її потреб, а не рівнем формальних повноважень.** Чим більше залежить певна людина від даної особи, тим більше влади над цією людиною має ця особа. **Влада** – це можливість апелювати до певних потреб іншої людини. За Маслоу А., існують потреби вищого і нижчого рівнів. Основними потребами людини є фізіологічні потреби, що забезпечують її життєдіяльність; потреба в безпеці, захищеності; афіліативні потреби (в емоційно позитивних стосунках з іншими); потреба у визнанні з боку інших; потреба в самореалізації, самоактуалізації. Спочатку Маслоу А. вважав, що потреби вищого рівня можуть бути задоволені лише за умови задоволення потреб нижчих рівнів. Згодом він дійшов висновку, що всі вказані вище потреби представлені у людей одночасно. Влада може мати різні форми. **Френч Дж. і Рейвен В.** виділили 5 форм влади:

1. Влада, заснована на примушуванні або винагороді. Виконавець вірить, що впливова особа може перешкодити задоволенню якоїсь його потреби або зашкодити якимсь іншим чином. Це – вплив через **страх**. Страх може бути викликаним не тільки загрозою задоволенню таких потреб як потреба у виживанні або захищеності. Багатьох людей непокоїть загроза втрати любові або поваги з боку інших. Тому навіть в тих ситуаціях, де насильство відсутнє, страх є поширеним явищем і причиною того, що люди, – свідомо або несвідомо, – дозволяють впливати на себе. Існують досить тонкі методи впливу через страх. Керівники, наприклад, болісно реагують на те, що зачіпає їх самолюбство – наприклад, на зауваження, що інші підрозділи роботу вже виконали. Керівники бояться також приниження.

Слабкі сторони впливу через страх полягають у тому, що для того, щоб використовувати цей механізм впливу треба мати ефективну систему контролю. Така система може коштувати дуже дорого. Але навіть тоді, коли є можливість створити таку систему контролю при помірних витратах, найкраще, чого можна досягти шляхом нагнітання страху – це мінімально адекватної продуктивності праці. Примушування та страх породжують небажані психологічні наслідки: самотність виконавців, прагнення до помсти, відчуження. Все це зменшує ефективність праці, породжує невдоволеність і спричинює плинність кадрів.

В той же час навіть в наукових колах, в яких не схвалюють примушування та залякування, періодично використовують страх як засіб впливу: «Не надрукуєшся – не виживеш».

В умовах відкритого суспільства і ринкових відносин, організації, в яких вплив через страх є домінуючим, не мають шансу проіснувати довго. Страх – погана спонука до плідної та творчої праці. В тих випадках, коли керівники роблять висновок, що низька продуктивність праці зумовлена не відсутністю здібностей у виконавців, а відсутністю дисципліни, примушування як засіб впливу може бути використане з належною ефективністю.

Влада, заснована на винагороді, спирається на вплив через позитивне підкріплення. Але щоб застосовувати цю форму влади треба, по-перше, знати, що для даної людини являється підкріпленням (винагородою), а по-друге, рахуватися з тими обмеженнями у ресурсах, які існують майже в кожній організації. По-третє, треба мати на увазі і те, що мотивація повинна відповідати характеру діяльності і що існують такі види діяльності, які

не можуть бути сформовані за допомогою винагороджування: наприклад, вірність професійному та службовому обов'язку, милосердя, доброта, пізнання містять винагороду самі в собі.

Керівник може посилити свою владу, не винагороджуючи виконавців, а надаючи їм, наприклад, особисті послуги, йдучи на якісь незначні поступки.

2. Влада, заснована на традиції («законна» влада). Вплив через традицію ґрунтується на визнанні авторитету або законної влади керівництва. Здійснення цього впливу можливе лише тоді, коли норми поведінки та культури, зовнішні по відношенню до організації, підтримують традиційну владу (наприклад, вважають підкорення начальству бажаним типом поведінки).

Хемптон, Самер і Уебер вважають, що «система, заснована на традиції, зруйнується, якщо вона не надасть своїм лояльним, покірним прибічникам тепла і захисту».

Традиційна влада особливо важлива для формальних організацій. Перевага традиції – в її безособовості. Виконавець реагує не на людину, а на посаду. Не треба застосовувати винагороду або примушування кожного разу, коли необхідно виконати наказ. Іншою важливою властивістю традиції є швидкість та передбачуваність наслідків впливу.

Недоліки засобу впливу через традицію полягають у тому, що покладання на традиції може зашкодити організації. Організації, в яких переважають форми влади, засновані на традиції, важко погоджуються зі змінами, навіть якщо вони необхідні. В цих організаціях слабо заохочуються особиста ініціатива, погано диференціюється особистий внесок у виконання певних завдань. Так, хоча майже всі поділяють думку про те, що заслуги перед організацією – це кращий критерій для нарахування заробітної плати, ніж трудовий стаж, останній використовується при визначенні заробітку частіше.

Помічено, що з розвитком демократії у суспільстві, зростанням добробуту й освіченості населення вплив через традиції зменшується: наказ сам по собі вже не є вагомим аргументом. Можливо, це пояснюється тим, що традиція більш сильно впливає на людей, які мотивовані в першу чергу потребами у захисті та приналежності, в той час як достаток і дозвілля збільшують потребу в компетентності, успіху, повазі.

У найбільш ефективних американських корпораціях, – організаціях, яким доводиться діяти в ринковому й технологічному середовищі, що швидко змінюються, – усе менше спираються на систему формальних відносин і повноважень. Вплив у цих організаціях походить від особистостей та груп, які є значущими з точки зору досягнення цілей організації, а не від традицій.

3. Вплив через приклад або харизматичний вплив.

Харизма – це влада, побудована на «силі особистих якостей або здібностей». На протипагу безособовому «посадовому» впливу традиції, харизматичний вплив – цілком особистісний. Його механізмом є свідоме або несвідоме уподібнення виконавця лідеру, ототожнення виконавця з лідером. Не дивлячись на те, що виконавець і лідер, можливо, ніколи не зустрічалися, в уяві виконавця його стосунки з лідером будуються «на рівних». На підсвідомому рівні виконавець переконаний, що підкорення лідеру зробить його подібним останньому. Мескон, Альберт та Хедоурі наводять деякі характерні для харизматичних особистостей риси:

- активний обмін енергією. Створюється враження, що харизматичні особистості буквально випромінюють енергію і заражають нею оточуючих;
- імпазантна зовнішність. Це не обов'язково фізична врода, але статечність, гарна постава, вміння гідно триматися;
- незалежність характеру. У своєму прагненні до благополуччя та поваги харизматичні особистості покладаються на себе, а не на інших;
- риторичні здібності. Ці люди вміють говорити і здатні до міжособистісного спілкування;
- сприйняття захопленості своєю особою як чогось природного. Схиляння оточуючих

перед ними не робить їх ані гордими, ані самозакоханими;
- впевненість та почуття власної гідності.

Харизматики справляють враження людей зібраних та таких, що володіють ситуацією. До цього можна додати, що харизма невіддільна від високих моральних якостей (або принаймні якостей, що сприймаються як такі).

4. Влада експерта. Вплив через компетентність.

Виконавець вірить у цінність знань керівника і його рішення підкоритися є свідомим і логічним. Обмеженість цього способу впливу полягає в його меншій стійкості порівняно зі сліпою вірою, за допомогою якої чинять свій вплив харизматичні особистості. Крім того, передумови для здійснення цього впливу не виникають самі по собі, потрібен деякий час, щоб виконавці пересвідчилися в компетентності керівника. Інколи (за певних обставин) компетентний виконавець може на деякий час стати більш впливовим, ніж керівник, і останньому треба бути готовим до того, щоб поділитися частиною своєї влади.

Недоліком цього засобу впливу може бути невпевненість виконавців у цінності своїх власних думок. Вони можуть не поділитися тією інформацією, яку мають, а це призведе до того, що думка керівника залишиться вирішальною. Але ж і керівники – люди, тобто і вони можуть помилятися.

5. Переконання та участь.

Зі зменшенням соціальних, фінансових, освітніх, інтелектуальних відмінностей між керівниками та підлеглими все важче базувати владу лише на примусі, винагороді, традиції, харизмі і навіть компетентності. По мірі того як здібності виконавця наближаються до здібностей керівника, посилюється необхідність пошуку співробітництва між ними. Існують дві форми впливу, які можуть спонукати виконавців до співробітництва – це переконання та залучення до участі. Удаючись до переконання, керівник мовчазно визнає залежність від виконавця. Тим самим він чинить дуже сильний вплив на потребу виконавця в повазі й компетентності. Слабкими сторонами впливу шляхом переконання є його повільність та певна невизначеність. «Щоб переконати когонебудь в чому-небудь, вочевидь, необхідно більше часу і зусиль, ніж на видання наказу, підкріпленого владою, оснований на примушуванні, традиції чи харизмі». При цьому, не дивлячись на вкладені зусилля, ніколи не можна бути цілком упевненим у тому, що переконуваний сприйняв вплив.

Переконання підсилює харизма, традиція, винагорода. Якщо виконавець знає, що керівник має можливість примусити, але уникає цього, сила переконання збільшується.

Найбільш великою перевагою впливу через переконання є те, що людина, яку переконали, орієнтується у своїй роботі на максимальний результат і не потребує зовнішнього контролю.

Вплив через участь сягає навіть далі, ніж переконання, у визнанні влади й здібностей виконавця. Керівник не робить ніяких спроб, щоб нав'язати свою волю або думку. Замість того щоб переконувати, керівник просто спрямовує зусилля виконавця в потрібному напрямку.

Участь в управлінні – не завжди ефективний спосіб впливу. Виконавці, які не люблять невизначеності, не схильні до індивідуалізму, не прагнуть досягти високих результатів, віддають перевагу жорстко контрольованим ситуаціям. Найкраще вони працюють тоді, коли їх не залучають до управління, а просто контролюють. Управлінці також не хочуть відмовлятися від своїх традиційних повноважень і прерогатив, через що вплив через залучення виконавців до управління не є дуже поширеним.

3. Теорії лідерства та керівництва. Наразі існують три підходи до лідерства та керівництва: підхід із позиції особистісних якостей; поведінковий підхід; ситуаційний підхід.

Згідно з *особистісною теорією лідерства*, відомою під назвою «теорія великих

людей», кращі з керівників характеризуються певним набором якостей. Не дивлячись на сотні проведених досліджень, вивчення цих якостей дало суперечливі результати. В 1948 році **Стогділ Р.** зробив комплексний огляд подібних досліджень і виявив, що лідерам притаманні, як правило, такі якості як інтелектуальність, жадоба знань, надійність, відповідальність, активність, соціально-економічний статус і громадська небайдужість. Однак Стогділ також відмітив, що в різних ситуаціях ефективні керівники виявляють різні особисті якості, тобто людина стає керівником не лише завдяки певним своїм якостям.

Стогділ дійшов висновку, що «структура особистих якостей керівника повинна співвідноситися з особистими якостями, діяльністю та задачами підлеглих» (8, с. 489).

Поведінковий підхід започаткував класифікацію **стилів керівництва**. Цей підхід розроблявся переважно психологами-біхевіористами. Згідно з цим підходом ефективність керівництва визначається не особистими якостями керівника, а залежить від його манери поведінки. Основним недоліком цього підходу є припущення існування якогось одного оптимального стилю керівництва.

Стиль керівництва в рамках поведінкового підходу – це звична манера поведінки керівника по відношенню до підлеглих із метою вчинення відповідного впливу та спонукання їх до досягнення цілей організації.

У стилі керівництва відбиваються форми влади або засоби психологічного впливу, яким віддає перевагу керівник; ступінь, до якої він делегує свої повноваження та те, на що переважно скерована його увага – на задачу чи на людські стосунки.

Одним із перших досліджень ефективності різних стилів керівництва є дослідження Курта Левіна. Він дослідив авторитарний, демократичний та ліберальний стилі.

Ліберальне (від франц. «laisser-faire» – «не чіпайте, обличште») керівництво характеризується мінімальною участю керівника. Група має повну свободу у визначенні своїх цілей, прийнятті рішень і контролі своєї діяльності.

Авторитарне керівництво характеризується високим ступенем одноосібної влади керівника: він визначає всі стратегії групи, ніяких повноважень групі не делегується.

Демократичне керівництво характеризується розподілом влади й участю виконавців в управлінні; відповідальність не контролюється, а розподіляється.

Піддослідними Курта Левіна були 10-річні хлопчики, члени клубів, якими керували дорослі, що сповідували різні стилі керівництва.

Левін виявив, що керівники авторитарного типу домагалися виконання більшого обсягу роботи, ніж керівники демократичного типу. Але в групах, ними керованих, мотивація була більш низькою, оригінальність – меншою, групове мислення було відсутнє. Агресивність, як по відношенню до керівника, так і до інших членів групи була більшою, а дружелюбність – меншою. Членам групи була притаманна прихована тривога й одночасно в них спостерігалася більш залежна й покірна поведінка.

В порівнянні з демократичним при **ліберальному керівництві** обсяг виконаної роботи був меншим, а її якість – нижчою. З'являлося більше елементів гри, а в опитуваннях хлопці віддавали перевагу керівникам демократичного стилю.

Висновок Левіна про те, що авторитарне керівництво забезпечує більш високу продуктивність, але меншу задоволеність, не знайшов однозначного підтвердження. Дослідження Левіна стимулювало пошук такого стилю поведінки керівника, який призводив би і до високої продуктивності праці, і до високого рівня задоволеності.

Пізніше вчені дійшли висновку, що стилі керівництва не завжди можна віднести до однієї із трьох описаних вище категорій. Стиль конкретного керівника може бути співвіднесений з певною позицією в певному їх континуумі. Існують дві досить поширені системи визначення «крайніх точок» цього континуума. Згідно із традиційною системою класифікації стиль може бути автократичним (це – одна крайність) і ліберальним (це – інша крайність). Це може бути також стиль, зосереджений **на роботі** (один полюс) і стиль, зосереджений **на людині** (другий полюс).

Керівник, зосереджений *на роботі* (або керівник, орієнтований на задачу) перш за все піклується про проектування завдань та розробку системи винагород для підлеглих у разі її виконання. Прикладом такого керівника є Тейлор Ф.У., який формулював завдання згідно з технічними принципами ефективності і винагороджував підлеглих у разі їх перевиконання.

Головною турботою керівника, зосередженого *на людині*, є люди. Цей керівник прагне до підвищення продуктивності праці шляхом *удосконалення людських стосунків*. Він стимулює взаємодопомогу, залучає робітників до участі в прийнятті рішень і уникає дріб'язкового контролю за роботою підлеглих. Лайкерт Р., який запропонував цю класифікацію керівників, вважав, що стиль керівництва завжди орієнтований або на задачу, або на людину і що не існує керівників, які б поєднували в собі ці типи орієнтації. Пізніші дослідження Лайкерта показали, що в континуумі стилів керівництва все ж існують проміжні варіанти.

Система 1	Система 2	Система 3	Система 4
Експлуатаційно-авторитарна	Ласкаво-авторитарно-демократична	Консультативно-демократична	Основана на авторитарній участі

Стилі керівництва за Лайкертом Р.

Експлуатаційно-авторитарні керівники мають риси типового автократа; ласкаво-авторитарні в цілому підтримують з підлеглими авторитарні стосунки, але дозволяють їм до деякої міри приймати участь у розробці рішень. Мотивація створюється шляхом заохочення, а в деяких випадках – покаранням. Керівники консультативно-демократичної системи виявляють значну, але не повну довіру до підлеглих. Спілкування являється двостороннім, але важливі рішення приймаються керівництвом (конкретні рішення можуть прийматися підлеглими). Стиль керівництва, заснований на участі, передбачає керівництво, при якому приймаються групові рішення, тобто підлеглі беруть активну участь у їх виробленні. На думку Лайкерта, остання система є найбільш ефективною. Ці керівники повністю довіряють своїм підлеглим, стосунки між керівником і виконавцями дружні, ґрунтовані на взаємодовірі. Прийняття рішень децентралізовано. Спілкування нетрадиційне. Ці керівники орієнтовані на людину, на противагу керівникам системи 1, які орієнтовані на роботу.

Згодом виявилось, що висновки Лайкерта справедливі не для всіх ситуацій, що виникають в управлінні. Багато управлінців-практиків були розчаровані наслідками переходу до стилю керівництва, орієнтованого на людину. До того ж виявилось, що керівник може поводити себе так, що його поведінка буде одночасно орієнтована і на роботу, і на людину.

Блейк та Мутон запропонували управлінську сітку, яка включала п'ять основних стилів керівництва. Ця сітка була побудована на основі двох критеріїв: вісь абсцис включала 9 можливих градацій орієнтації керівника на виробництво; вісь ординат – 9 градацій орієнтації його на людину. В результаті були виявлені та описані такі стилі керівництва:

1.1. – «страх перед бідністю». Керівник фактично не переймається ні інтересами виробництва, ні інтересами підлеглих. Він докладает мінімум зусиль, щоб досягти мінімально необхідної якості роботи.

1.9. – «будиночок відпочинку». Керівник зосереджений на людських стосунках і мало турбується про ефективність виробництва.

9.1. – «авторитет-підкорення». Керівник дбає перш за все про ефективність праці і звертає мало уваги на морально-психологічний стан підлеглих.

5.5. – «організація». Керівник досягає прийнятної якості виконання завдань, знаходячи баланс ефективності і доброго морального настрою підлеглих.

9.9. – «команда». Завдяки посиленій увазі до підлеглих і до завдань, що стоять перед організацією, керівник домагається свідомого прилучення підлеглих до її цілей. Це забезпечує і високий моральний настрій, і високу продуктивність праці.

Блейк і Мутон вважали найбільш оптимальним стилем керівництва поведінку керівника в позиції 9.9. Такий керівник приділяє велику увагу проблемам своїх підлеглих, а також проблемам підвищення ефективності праці.

Управлінська сітка Блейка й Мутона виявилася досить ефективною, але питання про психологічні механізми впливу стилю поведінки керівника на продуктивність праці залишилося відкритим.

Прибічники демократичного стилю стверджували, що цей стиль завжди підвищує задоволеність, що у свою чергу призводить до підвищення продуктивності праці.

Прихильники автократичного підходу вважали автократичний стиль більш ефективним, оскільки він підкріплює одноосібну владу керівника і посилює його вплив на підлеглих. Зосередженість керівника на роботі дозволяє йому багато зробити для підвищення ефективності праці підлеглих.

В той же час накопичені дані свідчили, що жоден із підходів не може розглядатися як ефективний у всіх ситуаціях управління. Отримані в численних дослідженнях дані Мескон, Альберт та Хедоурі узагальнили таким чином:

1. Демократичний і орієнтований на людину стиль не завжди приводить до більшої задоволеності.
2. Участь у прийнятті рішень, як правило, позитивно впливає на задоволеність більшості виконавців, якщо вони знаходяться на більш високому ієрархічному рівні, ніж малокваліфіковані робітники (але інколи цей стиль буває успішним і в останньому випадку).
3. Високий рівень задоволеності, як правило, знижує плинність кадрів, прогули й травми на виробництві. Зазвичай це ж призводить до підвищення продуктивності праці, але не завжди. З іншого боку, низька плинність кадрів не є безперечним свідченням високого рівня задоволеності.
4. Навіть більш високий моральний настрій і більш високий рівень задоволеності не завжди підвищують продуктивність праці.

Лоулер і Портер дійшли висновку, що між рівнем задоволеності й продуктивністю праці існує інший зв'язок: високий рівень індивідуальної виробітки – винагородження – високий рівень задоволеності.

Це означає, що не задоволеність зумовлює високий рівень продуктивності праці, а, навпаки, висока продуктивність праці, особливо якщо вона гідно винагороджується, призводить до високого рівня задоволеності. Згідно цієї точки зору, стиль поведінки керівника впливає на задоволеність підлеглих лише при дотриманні двох наступних умов:

1. Стиль поведінки керівника веде до підвищення продуктивності праці підлеглих.
2. Більш висока продуктивність праці відповідно винагороджується.

Ці дослідження наштовхнули на думку, що в ефективності керівництва, крім особистих якостей і стилю поведінки керівника, велику роль грають інші фактори. Цей висновок став підґрунтям розвитку *ситуаційного підходу* до керівництва.

Одна з таких ситуаційних моделей керівництва була запропонована Мітчелом Т. і Хаусом Р. Цей підхід отримав назву «шлях – мета». Він пояснює механізм впливу поведінки керівника на мотивацію, задоволеність і продуктивність праці підлеглих. Згідно з цим підходом керівник впливає на підлеглих або за допомогою створення сильної мотивації, або шляхом створення належних умов для продуктивної праці (усуваючи всілякі перешкоди, роз'яснюючи способи виконання завдань тощо), тобто керівник вказує *шлях* до досягнення *мети* – отримання високого заробітку. Існує багато прийомів,

використовуючи які керівник може впливати на шляхи або засоби досягнення цілі, наприклад, такі як:

1. Роз'яснення того, що вимагається або очікується від підлеглого.
2. Надання підтримки, наставництво, усунення перешкод.
3. Спрямування зусиль підлеглих на досягнення цілі.
4. Створення у підлеглих таких потреб, які керівник у змозі задовольнити.
5. Задоволення потреб підлеглих у разі досягнення ними мети.

В межах підходу «шлях – мета» Хаус виділив чотири стилі керівництва:

1. Стиль підтримки (аналогічний стилю, орієнтованому на людину і людські стосунки). Керівник намагається зробити працю приємною, опікується своїми підлеглими, турбується про їх статус, потреби, благополуччя. Він простий та доступний у спілкуванні, віддає перевагу спілкуванню «на рівних».
2. Інструментальний стиль (аналогічний стилю, орієнтованому на роботу або на задачу). Керівник чітко й доступно роз'яснює підлеглим, що від них вимагається, дає конкретні вказівки, що і як треба робити. Він також складає графіки роботи, підтримує певні стандарти виконання, слідкує за дотриманням підлеглими стандартів, правил і процедур.
3. Стиль заохочення участі підлеглих у прийнятті рішень. Керівник ділиться з підлеглими наявною в нього інформацією і використовує їх ідеї та пропозиції при прийнятті рішень групою.
4. Стиль, орієнтований на досягнення. Цей стиль характеризується постановкою перед підлеглими цілі, яка потребує значного напруження сил, і очікуванням того, що виконавці будуть працювати з повною віддачею. Керівник намагається створити у підлеглих впевненість у їх здатності працювати високоефективно.

Виявилось, що ефективність стилю керівництва залежить від двох основних факторів: особистих якостей підлеглих та характеристик зовнішнього середовища. Стиль керівництва, орієнтований на участь підлеглих у прийнятті рішень, відповідає ситуаціям, коли підлеглі самі прагнуть приймати участь в управлінні. Стиль, орієнтований на досягнення, вважається більш перспективним у ситуаціях, коли підлеглі самі прагнуть до високої якості праці і впевнені, що вони здатні досягти високих показників.

В ситуаціях, в яких характер задачі не є цілком однозначним, перевагу доцільно віддати інструментальному стилю. Якщо завдання не вдовольняє виконавців або якщо задачі добре структуровані (тобто мають рутинний характер) найефективніший буде стиль підтримки.

Модель керівництва Фідлера ґрунтується на врахуванні трьох факторів. Такими факторами є:

1. Стосунки між керівником і членами колективу. Вони можуть бути доброзичливими, дружніми (підлеглі лояльні по відношенню до керівника, довіряють йому, ставляться до нього прихильно) або поганими.
2. Структура задачі. Задача може бути структурована (чітко сформульована, звична, алгоритмізована) і неструктурована (безструктурна, розпливчаста, така, що вимагає евристичного підходу).
3. Посадові повноваження, тобто обсяг законної влади, пов'язаної з посадою керівника. Цей обсяг може бути великим або малим.

Поєднання цих трьох розмірностей дало 8 потенційних стилів керівництва.

Найбільш ефективною в ситуації, найбільш сприятливій для керівника (стосунки гарні, задача добре структурована, посадові повноваження великі), а також у найбільш несприятливій (стосунки погані, задача неструктурована, посадові повноваження слабкі) буде орієнтація на задачу. Потенційними перевагами такої орієнтації є швидкість дій і прийняття рішень, неухильне дотримання цілі і суворий контроль за роботою підлеглих. Якщо підлеглі залюбки співробітничать із керівником (як у найбільш сприятливій

ситуації), то автократичний стиль буде цілком прийнятним. (При цьому слід, однак, пам'ятати, що орієнтація на задачу й диктаторство та приниження підлеглих – це різні речі).

У найбільш несприятливій для керівника ситуації його влада мала. Авторитарний стиль у цих умовах також буде найбільш ефективним через те, що цей стиль максимізує прямий контроль керівника над підлеглими.

В ситуації, коли стосунки гарні, задача структурована, посадові повноваження слабкі і в ситуації, коли стосунки гарні, задача не структурована, посадові повноваження сильні найбільш ефективними також будуть керівники, орієнтовані на задачу – через те, що саме авторитарний стиль є ефективним інструментом досягнення цілей організації.

Стилі керівництва, орієнтовані на людські стосунки, будуть ефективними в помірно сприятливих для керівника ситуаціях (коли стосунки гарні, задача не структурована, посадові повноваження слабкі; стосунки погані, задача структурована, посадові повноваження сильні; стосунки погані, задача структурована, посадові повноваження слабкі). В цих ситуаціях керівник не має достатньої влади для забезпечення повного співробітництва з боку підлеглих. Але, на противагу найбільш несприятливій ситуації, і підлеглі не шукають весь час приводу для обурення. В цілому вони схильні виконувати накази керівника, якщо їм пояснити, навіщо це роботи і створити відповідні умови. За таких умов керівнику не слід надто зосереджуватися на задачі, бо він ризикує викликати антагонізм підлеглих. Стиль, орієнтований на людські стосунки, в цих ситуаціях розширить можливості керівника впливати на виконавців. З цих же міркувань у ситуації, коли стосунки погані, задача не структурована, а посадові повноваження сильні обидва стилі – стиль, орієнтований на задачу й стиль, орієнтований на людину – будуть однаково успішними.

Модель Фідлера застерігає проти думки про існування якогось одного, ефективного в усіх можливих ситуаціях, стилю. Фідлер вважав, що хоча кожній ситуації відповідає свій стиль керівництва, стиль того чи іншого керівника тяжіє до незмінності. Для визначення особистісних якостей керівників Фідлер провів спеціальне опитування. Він просив керівників дати психологічний портрет колеги, чий особисті якості вони розцінюють як найменш привабливі (найменш привабливий колега – далі НПК).

Виявилося, що керівник, який дав порівняно доброзичливий опис НПК, як правило, поступливий, орієнтований на людські стосунки й уважний до підлеглих. І, навпаки, ті керівники, які описували НПК у недоброзичливій манері, авторитарні і мало зацікавлені людськими аспектами виробничого процесу.

Керівники першого типу будують свої стосунки з підлеглими на особистісній основі й взаємодопомозі, другого – зосереджені на задачі і мало занепокоєні «людським фактором».

Оскільки Фідлер виходив із припущення, що керівник не може пристосовувати притаманний йому стиль до ситуації, він пропонував поміщати керівників у ситуації, які найбільше відповідають їх особливостям,

Наведені вище ситуаційні моделі допомагають усвідомити необхідність гнучкого підходу до керівництва. Якщо керівник хоче працювати з максимальною ефективністю, бажано, щоб він користувався усіма стилями, методами й засобами впливу й обирав найбільш придатні в кожній ситуації управління. Найкращим визнано *адаптивний стиль*, або «стиль, орієнтований на реальність».

Тема 11. Конфлікти в організаціях та шляхи їх попередження

План

1. Поняття про конфлікти і підходи до аналізу конфліктів.
2. Типології конфліктів.
3. Можливі причини конфліктів.
4. Динаміка і оцінка конфліктів.
5. Управління конфліктами.

Література

1. Грановская Р.М. Конфликт и творчество в зеркале психологии. – М.: Генезис, 2002. – 573 с.
2. Донченко Е.А., Титаренко Т.М. Личность: конфликт, гармония. – К.: Политиздат Украины, 1987. – 158 с.
3. Краткий курс по менеджменту: учебное пособие. – М.: Окей-книга, 2016. – 127 с.
4. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта: Учеб. пособие. – К.: МАУП, 2000. – 256 с.
5. Пірен Марія. Основи конфліктології: Навчальний посібник. – 2-е вид. – К., 1997. – 212 с.
6. Регнет Эрика. Конфликты в организациях. Формы, функции и способы преодоления [Пер. с нем.] – Х.: Изд-во Институт прикладной психологии «Гуманитарный центр», 2005. – 396 с.
7. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Учебник. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 416 с.
8. Хорни К. Ваши внутренние конфликты. Конструктивная теория невроза. – СПб.: Лань, 1997. – 240 с.

1. Конфлікт (від латин. *confligere* – стикатися, боротися) – зіткнення протилежно спрямованих, несумісних тенденцій у свідомості окремого індивіда, в міжособистісній взаємодії індивідів або груп. Конфліктом, таким чином, називають:

- внутрішні психічні стани;
- невідповідність в поведінці і цілях людей;
- зіткнення на рівні колективу.

При цьому представники різних наук ґрунтуються на різних визначеннях і формах конфліктів.

Соціологічний підхід: конфлікт – це таке взаємовідношення між частинами, яке можна охарактеризувати як об'єктивні (приховані) і суб'єктивні (відкриті) протиріччя. Протиріччя може бути усвідомленим або просто наслідком, бажаним або тільки обумовленим ситуацією, при цьому міра усвідомлення протиріччя для того, щоб визначити взаємовідносини як конфлікт, не важлива (Dahrendorf, 1961).

Психологічний підхід: конфлікт – це стан, що виникає, коли два протилежні наміри (мотивація) людей або тенденції їх дій проявляються одночасно і сприймаються ними як альтернативні відносно цілі.

Виробничо-економічний підхід: конфлікт – це коли двоє або більше людей, що приймають рішення, не можуть реалізувати оптимальну альтернативу, яка б одночасно задовольняла усіх учасників конфлікту. Конфлікти між людьми – це часткова взаємозалежність в ухваленні рішень.

Психологічне поняття передусім має на увазі внутрішньопсихічні аспекти – як в сприйнятті, так і в альтернативних діях і переживаннях; соціологічне – набагато ширше, а виробничо-економічне, навпаки, торкається виключно організацій і ситуацій ухвалення рішень. Загальним критерієм, що характеризує ситуацію як конфлікт, являється протиріччя (інтересів).

Конфлікт і переговори: термін «конфлікт» використовується тільки при невдалих або сумнівних результатах переговорів (якщо, наприклад, один з ділових партнерів відчуває себе обдуреним).

Конфлікт і конкуренція: це коли, наприклад, два начальники відділу хочуть витіснити або перевершити один одного, щоб збільшити свій шанс в підвищенні по службі. Але і конкурентна ситуація не обов'язково повинна вилитися у конфлікт. Конфлікт і агресія часто пов'язані. Але завжди йдеться про зіткнення, які існують для учасників психологічно, тобто в їх сприйнятті. Це означає, що залежно від особистого порогу толерантності, попереднього досвіду, міри включеності і так далі один з учасників може сприймати ситуацію як конфлікт, а інший, навпаки, може навіть не усвідомлювати проблему. Те, що для одного є звичною конкуренцією, хорошою угодою, ясною перевагою в переговорах – для іншого вже є навантаженням і конфліктом. У кожній людини своя швидкість сприйняття. Саме тому в конфліктних випадках особливо важливою стає соціальна чутливість. У конфліктах недостатньо використати тільки себе в якості міри усіх речей. [Приклад того, як наявність конфлікту може усвідомлюватися тільки однією стороною: авторитарний начальник, який не розуміє, що «навантажує» підлеглих, які сприймають взаємовідносини з ним як конфліктні]. Ознаки конфліктів:

- протилежність інтересів, несумісність планів, рішень;
- вирішальне значення має суб'єктивне сприйняття, а не «об'єктивне» питання;
- сприйняття протиріччя є обов'язковою передумовою для того, щоб взагалі можна було говорити про конфлікт. Тоді сприймані протиріччя інтересів приводять або до активних дій з вирішення конфліктів або, принаймні, до зміни поведінки, наприклад, у сфері комунікації і співпраці.

Особливості конфлікту: 1) протилежність точок зору, доведена до «точки закипання»; 2) відсутність комунікації (люди не чують один одного); 3) порушення цілісності соціальних інтересів, блокування нормального функціонування цієї соціальної системи.

	Конфлікт усередині системи	Конфлікт між системами
Індивідуальний рівень	Наприклад, внутрішньопсихічний конфлікт	Наприклад, конфлікт між начальником і співробітником
Колективний рівень	Наприклад, громадянська війна	Наприклад, війна між двома державами

Різні форми конфлікту

На колективному рівні в контексті організації слід чекати, передусім, конфліктів усередині системи, наприклад, між робочими групами або усередині одного відділу. Проте тут у кожному конкретному випадку слід точно проаналізувати, чи дійсно йдеться про колективні конфлікти або про індивідуальні.

У конфліктах між системами на рівні колективів підприємства можливі зіткнення:

- по горизонтальній або вертикальній структурах;
- між окремими напрямками діяльності (наприклад, дослідження/розробка і збут)
- між відділами, що представляють інтереси персоналу і власників/керівників.

Підходи до аналізу конфліктів

1. Курт Левін, теорія поля: «життєвий простір» або психологічне поле – це система напруги, в якій характер вимог (так звані «валентності» – наприклад, певна мета, об'єкти, види діяльності) управляють процесом діяльності. Конфлікт виникає тоді, коли на людину впливають сили приблизно рівні за інтенсивністю і протилежно спрямовані. Розрізняють наступні конфліктні ситуації:

а) конфлікт типу «зближення-зближення»: якщо два позитивні стимули або цілі впливають на людину в один і той же час, але які неможливо реалізувати одночасно, то настає стан напруги, оскільки ухвалення рішення на користь конкретної альтернативи в той же час має на увазі відчуження і відмову від іншої, такої ж привабливої альтернативи. Приклад: необхідно прийняти рішення, вибравши одну з двох привабливих пропозицій вакансій, одна з яких обіцяє дуже цікаві завдання, а інша – більшу зарплату;

б) конфлікт типу «зближення-уникнення». Подібна двоїстість переживання виникає, коли одночасно мають місце і негативний, і позитивний стимули, а позитивно оцінюваний результат може бути досягнутий тільки тоді, коли враховуються негативні наслідки. Приклад: можна із задоволенням сприймати пропозицію попрацювати в Південній Америці, але при цьому побоюватися негативної реакції сім'ї або професійних проблем при відновленні свого місця в трудовому колективі;

в) конфлікт типу «уникнення-уникнення». Мається на увазі вибір найменшого зла. К. Левін розглядає тільки внутрішньопсихічні конфлікти, без їх динаміки. Це – особистісний підхід, в межах якого виробничі конфлікти пояснити неможливо.

2. Структурні конфлікти. Дарендорф зводить конфлікти до зіткнення між людьми різного статусу. На підприємствах керівники і співробітники є носіями вже усталених протиріч в інтересах. Отже, причини конфліктів: суперечливі цілі і різні цінності і норми (це стосується передусім оцінки продуктивності). Мається на увазі такий структурний параметр як «ієрархія», тобто нерівність влади між співробітниками і начальниками, наслідком чого є напруга в їх стосунках. Дарендорф бачить у виробничих конфліктах чисту боротьбу за владу. Дарендорф виділяє два незалежних один від одного параметрів конфліктів: примус (наси́льство) і інтенсивність. Перший відноситься до засобів, за допомогою яких вирішується конфлікт, другий – до значущості і наслідків, на які впливають наступні чинники: конфлікт стає тим інтенсивнішим, чим на більшу кількість напрямів чинить вплив конфліктуюча сторона або одній з конфліктуючих сторін перешкоджають в об'єднанні. Горизонтальні конфлікти не можна вирішити за допомогою вказівки і ухвалення рішення (на відміну від вертикальних).

У цьому підході увага приділяється тільки структурним особливостям конфліктних сторін. Але є ще реальні люди з їх бажаннями, потребами і цілями. Проте навіть якщо на окремих посадах привносяться певні рольові очікування, завжди є можливість змінити трудову роль, ґрунтуючись на особливостях особи, що обіймає цю посаду. Боротьба за владу також є результатом особистісних моделей поведінки. Так що за виникнення і зміст конфлікту може бути «відповідальна» не лише структура організації.

3. Підходи, орієнтовані на прийняття рішень. Кірш під міжособистісним конфліктом розуміє «часткову взаємозалежність в ухваленні рішень». Згідно з Кіршем, міжособистісні конфлікти виникають, коли існують різні цінності або оцінки ситуації і її наслідків. Міжособистісні конфлікти виникають, коли запропоновані альтернативи не приймаються, порівнюються погано або мало прораховуються. Цей підхід концентрується на когнітивних процесах обробки інформації і рішенні проблем. Організаційна структура, психологічні процеси до уваги не беруться. Але конфліктна поведінка людини може проявлятися і за рахунок інших механізмів. Кірш і Ессер ці «інші механізми» розуміють тільки як «перенацілення» конфлікту, тобто коли «внутрішні або зовнішні збіги обставин» призводять до реакцій, які «взагалі не мають ніякого відношення до потенціалу конфлікту» (феномен конфлікту звужується до часткової взаємозалежності в ухваленні рішень).

4. Підхід організаційної психології. Беркель вважає, що взаємозв'язки між особистими життєвими сферами і поведінкою під час виробничих подій «беруть участь» в конфлікті. Конфлікти на виробництві можуть «перетікати» в особисте життя або, навпаки, особисте життя може впливати на конфлікти.

2. Типології конфліктів. Глазл вважає, що конфлікти можна розрізняти 1) за предметом суперечки, 2) за формою прояву і 3) за особливостями сторін.

1) За предметом суперечки:

Конфлікти цінностей і переконань. Предмет суперечки – цінності, яким людина віддає перевагу і які позначаються на її поведінці. (Наприклад, співробітник орієнтований на вільний час, і тому хоче йти додому своєчасно; керівник, орієнтований на кар'єру, тобто на наднормову роботу співробітників). При конфліктах переконань виникають відмінності в інформації або протилежна оцінка ефективності альтернатив. Наприклад, керівник виробничого відділу хоче за допомогою швидко виготовленої і високоякісної продукції досягти конкурентної переваги для підприємства. Співробітники відділу збуту у свою чергу хочуть виключно збивати ціни, оскільки це обіцяє більший ринковий успіх. Обидві групи мають одну і ту ж спільну мету (успіх підприємства), але різні часткові цілі (високоякісна продукція або низька ціна і високі показники продажів). Схожі з цими конфліктами конфлікти суджень і оцінок. Приклад – *конфлікт розподілу*, який виникає, коли розподіляються блага, що в дефіциті (підвищення в посаді, оклад, символи статусу – великий кабінет або місце для парковки). Сюди ж можна віднести *конфлікт стосунків*. Крисманські виділяє справжні або *реальні конфлікти* і «*несправжні*», причини яких лежать в характері, стосунках або типах поведінки учасників. Про те ж говорить Ессер, коли виділяє «несправжні» конфлікти, причина яких – «перенацілення» і вихід з фрустрації (потреба в емоційній розрядці). В цьому випадку зіткнення спрямоване зовсім не на пусковий стимул. Це конфлікти або відносно змісту, або відносно супротивника. Насправді не зачіпається ні зміст, ні адресат. Наприклад, колеги сильно конкурують один з одним, оскільки обоє сподіваються отримати посаду начальника відділу. На нараді один з них «громить» пропозицію іншого – але в принципі йдеться про те, щоб інший виглядав погано в очах начальства. Зміщення відносно адресата можна спостерігати при конфліктах, що зачіпають ієрархію. Напруга і гнів зриваються не на начальнику, а на секретареві або співробітниках. У обох випадках не має сенсу починати подолання конфлікту за допомогою відкритого вирішення протиріч. **Способи подолання:** в конфліктах переконань – інтенсивний обмін інформацією; у конфліктах цінностей – обговорення думок, що лежать в основі; у конфліктах розподілу – компроміс; у внутрішньо психічних – внутрішній аналіз витрат і вигоди.

Але важливо враховувати попередній процес, особливості учасників і форми прояву конфлікту.

2) За формами прояву: а) *приховані або відкриті*. Але як взагалі розпізнати приховане і до того ж ще неусвідомлюване протиріччя інтересів? Операціоналізація, а тим самим і емпірична перевірка неможливі. Протилежності, які не сприймаються, не є конфліктами. Існує такий збіг обставин, який сторонньою людиною сприймається як неузгоджений, а самим учасником як задовільний. (Приклад: пара, в якій домінує один з партнерів). Так що або конфлікт «відкритий», або його ще немає. Тому замість «прихованого конфлікту» краще говорити про потенціал конфлікту. б) «*гаряча*» (тобто з сильною емоційною участю. Йдеться про «догмати», в яких необхідно переконати інших) або «*холодна*» форма вирішення конфлікту) («холодна» – глибоке розчарування, відсутність ілюзій і фрустрація. Немає ідей, які б об'єднували). Холодні конфлікти добре відбивають існуючу реальність в організаціях, в яких не є хорошим тоном показувати емоції, бути гучним або грубим, агресивним. У контексті виробництва очікується об'єктивно-раціональне зіткнення в чистому вигляді. Але слід враховувати і інші причини – прагнення до влади, особисті антипатії і ін. В «холодних» формах вирішення конфліктів також можуть бути присутні емоції; в) *інституалізована* (це коли усередині організації є перевірені і

допустимі форми вирішення конфлікту) або неінституалізована форма (конфлікти вирішуються за допомогою усіх методів і засобів); 2) *дебати* (чисто вербальне зіткнення, обумовлене необхідністю переконати), *гра* (наприклад, суперництво колег за прихильність начальства припускає наслідування певних «правил гри» – без інтриг і неправдивих чуток, тобто не усі засоби хороші) або *боротьба* (останнє – коли причину убачають в особі суперника, коли має місце боротьба за владу або глибока особиста антипатія).

3) За особливостями сторін. Особливе значення мають *рис*и особистості, а саме: мотивація досягнення; прагнення до влади; когнітивна структурованість; толерантність до неоднозначності; недовіра. Але при цьому важливо з'ясувати, де дійсно має місце вплив людини, а де має місце персоналізація структурних аспектів. (Наприклад, проблемна ситуація виникла через те, що співробітник не був названий як такий, що показує високу продуктивність, іншим разом начальник його назвав (могли бути названі для нарахування надтарифних надбавок максимум 30 % співробітників). Але співробітник почуває себе скривдженим. Чи пояснюється ця проблемна ситуація структурними особливостями або особливостями начальника (наприклад, його недостатньою здатністю затвердитися по відношенню до відділу кадрів, відсутністю зворотного зв'язку для співробітника впродовж року, так що він не знає, який рівень його продуктивності, страхом перед тим, щоб чітко сказати співробітникам, що його продуктивністю не задоволені і тому подібним) або чимось іншим? Кожен випадок треба розглядати окремо.

3. Можливі причини конфліктів :

- істотні відмінності учасників відносно цілей, стосунків, цінностей або норм,
- особистісні особливості,
- недолік комунікації або різна поінформованість,
- тиск обставин (наприклад, обмежена доступність блага),
- структура організації.

У конфлікті слід шукати декілька причин. Слід виділяти потенціал конфлікту і готовність до нього. Потенціал: структура організації або відмінності в типах особистостей. Готовність (торкається окремої людини – це здатність вирішувати конфлікти і активність).

(а) Конфлікти цілей (частково обумовлені структурою) – виникають у відносинах між відділами горизонтальної і вертикальної структури або між різними спеціалізованими відділами. Різні спеціалізовані відділи мають цілі і завдання, що частково відрізняються одні від одних: відділ досліджень і розробок хоче і повинен вводити новачії, виробничий відділ – робити новий продукт без погрішностей, відділ збуту – максимально багато продавати і для цього йому потрібні, наприклад, перевага в часі або ціні по відношенню до конкурентів, тоді як керівництво думає про високі показники різниці між запланованою виручкою і витратами. Крім того, управління і відділи мають частково суперечливі цілі. Часто завданням горизонтальної структури є внесення і підготовка пропозицій: наприклад, розробити новий продукт, відкрити нові ринки, провести реорганізацію. А вертикальна структура відповідальна в першу чергу за процес виконання повсякденних завдань. Отже, горизонтальна структура повинна мінятися, а вертикальна структура – підтримувати порядок і координацію. Це привело до концепції так званих «гармонійних конфліктів». Під ними мається на увазі, що в організаціях треба цілеспрямовано розподіляти різні завдання, так як саме за допомогою примусової співпраці і необхідності в об'єднанні можна досягти оптимального результату. Це припускає, що учасники: (а) мають приблизно рівні владні повноваження (для реалізації інтересів свого відділу), (б) діють раціонально і (в) поводяться у рамках певних правил гри («чесно»), щоб не зашкодити суперникові і тим самим, кінець кінцем, організації. Часто люди в організаціях переслідують відомчі або власні інтереси (досягнення влади, впливу або статусу), не звертаючи уваги на успіх підприємства в цілому. Чим більше вище керівництво

підкреслює результати продуктивності окремої людини або відділу, тим швидше може виникнути конфлікт. Конфлікти цілей можуть виникати також між ієрархічними рівнями.

(б) Особистісні особливості – індивідуальні реакції на залежність і фрустрацію можуть сприяти конфлікту. Називають також емоційну напругу, складний характер, нестриманість, недостатню мотивацію (досягнення). Згідно з Фройдом, для поведінки існують причини, про які не знає сама людина. Міжособистісні конфлікти можуть в цьому відношенні розглядатися як прояв внутрішньоособистісних, тобто як ознаку невирішених внутрішніх проблем. Вважається, що доросла людина діє згідно з моделями поведінки, розвиненими ще в дитинстві. Тут агресія може розглядатися як вираження власної неповноцінності і страху перед життям. (Цікаво, що агресія може набувати форми соромливості). За допомогою захисних механізмів людина намагається впоратися зі своїми страхами, що глибоко засіли. Особливе практичне значення можуть мати наступні типи поведінки :

- страх перед приниженням можна компенсувати особливим прагненням до влади;
- власні негативні почуття можна проектувати на інших;
- істерична структура характеру внаслідок витіснень;
- сильна емоція, яку наважилися проявити в усій повноті або по відношенню до начальника, або по відношенню до батька, зміщується на іншу, нижчу за рангом людину.

Слід врахувати, що конфлікти характеризуються передісторією і витікаючою з неї динамікою. Приклад Пауля Ватцлавіка: дружина чіпляється і бурчить, а чоловік відсторонюється, тому вона з ним продовжує лаятися, а він ще більше відсторонюється і так далі і тому подібне. Кожен має причину для своєї поведінки і для свого певного сприйняття. Воно не помилкове, воно одностороннє. Тому вибірковість сприйняття має вирішальне значення як для виникнення або уникнення конфлікту, так і для управління конфліктом. Якщо процес вже запущений, то більше неможливо чітко встановити причини конфлікту – тут кожен з учасників має власне сприйняття і пояснення, в якому його підкріплює поведінка іншого навіть ще більше. Тому в зв'язку з цим можна говорити про пророцтва, що самоздійснюються. Одностороннє приписування провини не вирішує конфлікту, у такому разі обов'язковим є врахування передісторії і динаміки.

(в) Дефіцит комунікації. Основна помилка часто полягає в сприйнятті супротивника і його мотивів як незрозумілих. Замість відкритої комунікації, метою якої є знання про підстави поведінки і цілі іншого, використовуються припущення (і проекції). Багато членів організації почувають себе недостатньо поінформованими. Але не усі форми конфліктів можна пояснити дефіцитом комунікації – є і протиріччя інтересів.

(г) Тиск обставин. Причиною конфліктів може бути конкуренція в умовах обмеження благ (конфлікт розподілу). Конфлікти, що ґрунтуються на тиску обставин:

- протиріччя між відділом по забезпеченню і контролю якості, який повинен враховувати законодавчі положення, і виробництвом, яке повинне виготовляти продукти швидко і дешево;
- співробітник має обґрунтований інтерес в підвищенні своєї кваліфікації, тоді як начальник не бачить можливості тимчасово звільнити його від роботи або профінансувати у рамках бюджету заходи по підвищенню кваліфікації;
- тоді як відділ кадрів обіцяє претендентові максимально швидко позитивно вплинути на рішення узяти його на роботу, виробнича рада наполягає на попередньому внутрішньовиробничому конкурсі, що за певних обставин може привести до значних затримок в часі;
- окремим співробітникам доручаються завдання, з якими вони себе не ідентифікують і ці завдання не приносять їм ніякого задоволення, але їх доводиться виконувати.

(д) Організація, системи, структури. Системи, процеси і структури на підприємстві вже оформлені конкретним чином. Так, системи заохочення дуже сильно орієнтовані на окремі посади. Організаційні процеси обмежують свободу дій окремих членів організації.

Втім, слід мати на увазі мультифакторну обумовленість конфліктів, виходячи з того, що різні причини взаємно підкріплюються. Приклади:

- З деякого часу двоє колег мають розбіжності в поглядах, як здається, на особистій основі. Але це поширюється також на оцінку роботи іншого – вони розглядають один одного критичніше, в першу чергу помічаються помилки і невдачі. Це веде до загального негативного відношення, що – разом з особистими стосунками – додатково зменшує готовність до співпраці і близькості спілкування. Ось в сусідньому відділі оголошується конкурс на привабливу посаду. Обидва співробітники зацікавлені в ній – тобто це по суті класичний конфлікт розподілу. Але із-за його передісторії, особистих оцінок і негативного відношення один до одного цей конфлікт ще більше посилюється.

- З деякого часу між двома керівниками відділів виникає досить відчутна боротьба за владу і суперництво. Обоє намагаються збільшити свою сферу впливу. При вирішенні будь-якого частикового питання вони апелюють до своєї формальної посади. Тут конфлікт відносно цілей, тиску обставин, особистостей? Виникає враження, що аспекти взаємно обумовлені.

- Внаслідок низького прибутку і показників замовлень, що зменшилися, вперше на підприємстві відмінили зарплату, що виплачувалась досі 14-го числа. Багато співробітників відчувають несправедливість і дуже незадоволені – проте ходять чутки, що керівники вищої ланки «дозволили собі пристойне підвищення зарплати» і що до того ж деякі оптові замовлення були втрачені через помилку в керівництві.

У наведених прикладах ми убачаємо комплекс з дефіциту комунікації, тиску обставин і відмінностей в стосунках і цінностях. «Істина» – десь посередині.

Конфлікти між різними учасниками

Потенціал конфлікту з начальником

Відношення до начальника є важливим показником загальної задоволеності роботою. Пряма або непряма комунікація включає велику частину робочого часу керівника. Змісту комунікації і спеціальним знанням вчать. А ось спосіб, навпаки, в основному передбачається і очікується за умовчанням. Саме у цьому і полягає помилка. Начальники можуть стати для співробітника прикрістю, роздратуванням або навантаженням. Згідно Регнет, співробітникові в начальнику заважає наступне: відсутність регулярного зворотного зв'язку про свою продуктивність; недостатня участь начальника в розвитку кар'єри співробітника; погане поводження на робочому місці (моббінг і боссінг); критика у присутності третьої особи. Деякі вказують на недоліки в плануванні діяльності, контролю і оцінки продуктивності, необ'єктивну критику, спрямовану на особистість і відсутність можливості для приведення контраргументів. Позиція «песимістичної задоволеності» (у співробітника) – це стан внутрішньої напруги, викликаний незадоволенням роботою і упевненості в даремності зусиль, спрямованих на зміну ситуації. Цей стан призводить до «внутрішнього звільнення» або до «служби за приписом», коли співробітник виконує тільки найнеобхідніше. До цього ведуть такі помилки в управлінні:

- зусилля начальників спрямовані на загальний контроль;
- втручання керівників в область повноважень, переданих співробітникам;
- відсутність пояснення прийнятих рішень;
- авторитарна поведінка при визначенні цілей;
- відсутність інформації;
- залагоджування неправильних рішень за рахунок співробітників;
- швидкий пошук винуватого.
- недостатнє розуміння.

Лівінгстон встановив: чим більше начальники очікують від підлеглих, тим більше ті роблять. Оскільки ці очікування виражаються в поведінці керівника по відношенню до співробітників, то важливим стає не те, що говорить шеф, а як він поводить. Отже, йдеться про пророцтва, що «самоздійснюються». Проте високі очікування керівників

мотивують тільки тоді, коли вони реальні і здійсненні. Підлеглі також мають певний «потенціал санкцій» [див. баланс влади у Мескон, Альберт, Хедоури]. Співробітники можуть чинити таємний або відкритий опір. Співробітник повинен мати почуття, що з ним обходяться справедливо (в зв'язку з цим Вайнерт говорить про «психологічний контракт»). Крім того, проводяться опитування підлеглих відносно керівництва.

Приховані конфлікти. Це – зіткнення з колегами того ж ієрархічного рівня. Це прототип самокерованих взаємовідносин, при яких відкрите втручання начальства має бути виключенням. І у співробітника немає можливості впливати на робочі стосунки за допомогою прямих вказівок. Найінтенсивніше джерело конфліктів – співпраця між відділами. Особливо критично відділи відзиваються про надання послуг усередині підприємства (відділ кадрів, бухгалтерія). В якості головних причин прихованих конфліктів виділяють, по-перше, структурні причини:

- незалежність від результатів продуктивності інших відділів організації,
- вказівки з інших відділів,
- нерівні можливості для успіху і визнання,
- недостатня можливість обговорення,
- конфлікти цілей.

І, по-друге, особистісні чинники:

- одностороння орієнтація на власну групу,
- недостатня орієнтація на спільні цілі,
- недостатнє знання проблем і завдань інших,
- недостатня залученість і недостатня готовність до співпраці.

Для солідарності потрібні зовнішні вороги, тому чим більш сприятлива зовнішня ситуація підприємства (стан замовлень, конкуренції), тим більш несприятливий клімат управління, адже він орієнтований на конкуренцію. І тим більше прихованих конфліктів.

Здатність до роботи в колективі припускає відкритість, обмін інформацією, інтеграційну поведінку в сенсі прагнення до консенсусу, а не лише товарищескості, самоконтроль, потяг до роботи і здатність до реалізації (задумів, ідей). А поведінка за відсутності такої здатності, навпаки, характеризується орієнтацією на конкуренцію, недостатнім контактом, відсутністю передачі інформації, низькою самооцінкою, негнучким, непрозорим і вузькопрофесійним мисленням, низькою емоційною стабільністю і недостатньо інтеграційною поведінкою. Проте здатність до співпраці не лише потрібна, для неї також має бути достовірний приклад, який подає керівник при відборі, розвитку персоналу і просуванні по службі. Завданням управління слід вважати, зокрема, оформлення стосунків прихованої співпраці, тобто створення структурних умов, які повинні забезпечувати співпрацю між відділами. Тут слід враховувати оформлення побудови і процесу, чіткі правила ухвалення рішень і відповідальність, основні напрями, програми, а також визнані форми співпраці (наприклад, регулярні обговорення, проектні групи). Чітко структуровані правила іноді можуть служити профілактикою конкретних ситуацій. Організацію в цьому контексті можна розглядати як ціле. Разом із заходами, що залучають до співпраці, виробляються форми стимулювання, визнання і заохочення (включаючи матеріальне стимулювання). Серед заходів, що запобігають конфлікту, слід назвати також зрівнювання в статусі і справедливий розподіл ресурсів.

Потенціал конфліктів із співробітниками

Співробітники хочуть відчувати приналежність підприємству, отримати відповідальність і компетентність, підвищувати свою кваліфікацію, мати можливість самостійно приймати рішення і при цьому мати в розпорядженні підтримку начальства, отримувати досить інформації і так далі

Теми конфліктів між керівниками і підлеглими все ті ж:

- планування діяльності,
- спостереження, спрямування, контроль,
- оцінка продуктивності,

- організаційні і адміністративні методи і правила.

Воллерт вважає, що дефіцит часу і комунікації у керівників – це не лише результат зовнішніх умов, але в першу чергу наслідок розуміння власної ролі. Тут центральним для керівників зазвичай є професійне завдання, тоді як в соціальній складовій – прогалина. Саме тому керівники практикують втечу в поточну горячкову діяльність і в спеціальні завдання, які легко виконати, оскільки вони з ними знайомі. Керівники повинні орієнтуватися на керованість співробітників (молодих - у зв'язку зі зміною системи громадських цінностей), що змінилася:

- впливати на робочу ситуацію так, щоб вони мотивували самі себе («внутрішня мотивація»);
- орієнтувати систему винагород на ті блага, які високо цінуються співробітниками;
- організовувати співпрацю так, щоб вона відповідала новій самосвідомості і очікуванням співробітників (чи погоджувати цілі замість їх установки).

Необхідний для цього поведінці протистоять власні цінності, переконання, внутрішні догмати керівника. Начальники, які вважають, що люди ухиляються від роботи і ледачі, під мотивацією найчастіше мають на увазі контроль, точні норми, заохочення в сенсі грошей або покарання. Тому здатність до самоаналізу – важлива передумова успіху в управлінні. Але керівники оцінюються своїми начальниками за їхньою орієнтованістю на завдання, а співробітниками – за орієнтованістю на підпорядкованих.

Конфлікти в групі і між групами

Група має великі можливості примусу своїх членів до дотримання групових норм. Групові норми, тиск групи і її згуртованість – важливі чинники впливу на конфлікти. У маленьких групах конфлікти частіше виникають на особистісному рівні. Групі делегується багато функцій, які раніше відносилися до сфери вищестоящего керівництва (розподіл роботи, планування відпусток і ін.). Цікаво, що у високопродуктивних групах існує різнобічна оцінка співробітників, а в низькопродуктивних проводять рівний розподіл [воно і зрозуміло – всі однаково нічого не роблять]. Віртуальні команди - окрема тема.

Конкуренція між групами сприяє підвищенню продуктивності праці, але одночасно зменшує готовність до співпраці між відділами. Негативні наслідки в ситуації конкуренції зазвичай не компенсуються позитивними.

4. Динаміка і оцінка конфліктів. Не кожна ситуація, яка сприймається як конфліктна, виливається у відкриту конфліктну поведінку. Замість прямих дій, спрямованих на рішення конфлікту, йому можна запобігти, опрацювавши конфлікт внутрішньо. Причинами такого способу дій можуть бути умови, що перешкоджають конфлікту, схильність особи або страх перед невдачею. Наприклад, співробітник сердитий через те, що під час його відрядження начальник включився в його завдання і уклав з одним з клієнтів договір, що далеко виходить за рамки прийнятих у фірмі норм. Він сердитий на дії начальника, оскільки не може виконати рішення за змістом і побоюється, що це вплине на інші ділові стосунки. Ось тема, яку йому треба обговорити зі своїм керівником. З іншого боку, на підставі минулого негативного досвіду він вважає, що в подібній конфліктній розмові не зможе добитися результату. Його досвід може торкатися як сьогодення, так і попереднього начальника або взагалі когось іншого, наприклад, учителя або батька. В цьому випадку говорять про феномен «вивченої безпорадності». Замість прямого зіткнення людина здійснює внутрішньопсихічну адаптацію. Наприклад, співробітник знижує рівень своїх домагань («по відношенню до цього начальника завжди спостерігається подібна поведінка»), заперечує реальність («тоді я реалізовуватиму свою мету і точку зору іншим способом») або «ідентифікується з агресором» («очевидно, я зробив помилку і начальник її виправив»). Таким чином те, наскільки відкриту форму має конфлікт, залежить не лише від теми, але і від *конфліктності* учасників і їх *готовності* до конфлікту.

Глазл розробив модель динаміки конфлікту, що включає 9 етапів і виділив наступні механізми інтервенцій: 1. Конфліктні сторони схильні розглядати іншу сторону як

причину усіх проблем і фрустрацій; усе негативне вони проєктують на опонента. З іншого боку, конфліктні сторони самі фруструють себе своїми ж невгамовними діями. Тим самим у обох сторін росте неприємне почуття. Це механізм «проєкції, що збільшується, при зростаючій самофрустрації». 2. Конфліктуючі сторони включають у конфлікт більше пунктів розбіжностей, ніж існує реально, перетворюючи їх на конфліктні. Таким чином, збільшується кількість спірних питань, їх об'єм і складність. З іншого боку, конфліктні сторони схильні до сильного спрощення ситуації. Механізм: «збільшення тем спора при одночасному скороченні когнітивної складності». 3. Конфліктні сторони схилиються до спрощених моделей інтерпретації причин і наслідків, між якими насправді немає чітких і однозначних взаємозв'язків. Це механізм «взаємного переплетення причин і наслідків при одночасному спрощенні причинних зв'язків». 4. Конфліктні сторони для підтримки включають в конфлікт все більше коло людей (йде збільшення соціального об'єму), зіткнення стають усе більш персоніфікованими, а безпосередніх контактів стає менше. Це механізм «розширення соціального об'єму при одночасній персоніфікації конфлікту». 5. За допомогою загрози застосування сили конфліктні сторони сподіваються, що інша сторона захоче здатися – проте насправді це має зворотний вплив: супротивник реагує на це великим застосуванням сили. Те, що передбачалося як залякування і «гальмо», діє як провокація і прискорення. Це механізм «прискорення при гальмуванні».

Крім того, слід враховувати, що члени організації живуть і працюють разом тривалий час, тому на поточний конфлікт, як правило, впливає також і історія, тобто досвід попередніх конфліктів і їх наслідків. Існує взаємозв'язок між подоланням конфлікту, його наслідками і наступним конфліктним епізодом.

Механізми інтервенції надають ескалації конфлікту свою динаміку. Відбувається рух вниз – процес ескалації веде до соціального хаосу, конфліктні сторони рухаються по схилу, який стає все крутіше.

Форми ескалації конфлікту. Модель динаміки конфлікту Глазла включає 9 етапів. Глазл виділяє три основні фази, що відповідають трьом етапам в кожній фазі. На першому етапі характерні старання обох сторін, спрямованих на співпрацю, які іноді «скачуються» у розбрат і напругу. Проте спільна робота під питання в принципі не ставиться. Якщо перший етап закінчується не конструктивно, то на другому етапі слідує поляризація, при якій посилюються егоїстичні точки зору і роздратування. Поведінка конфліктуючих сторін визначається змішаними мотивами. У зверненні сторін один до одної настає значна зміна соціального клімату, контролювати реакції стає важче. У групових конфліктах посилюється почуття приналежності до своєї групи, а лояльність до іншої сторони, навпаки, зменшується. У цій фазі здійснюються спроби поставити іншого у безвихідь за допомогою «квазі-раціональних» аргументів, проте не з тим, щоб перемогти протилежну сторону, а з тим, щоб притягнути її свою сторону. Тут група хоче затвердитися і не допускає ані найменшого послаблення своєї позиції. Під час цієї фази спостерігаються типи поведінки із співпрацею і з конкуренцією, на цьому етапі необхідно знову виділити спільну мету. Якщо ж це не вдається зробити, то на третьому етапі конфлікт наростає через провокаційні дії учасників, які просувають свої цілі і повинні блокувати цілі «супротивника». Якщо раніше найважливішим засобом зіткнення було слово, то тепер йдеться про дії. Переважає конкурентна поведінка, більше немає розуміння протилежної сторони. При групових конфліктах збільшується згуртованість усередині групи. Тут потрібне термінове втручання для того, щоб усвідомити попередню поведінку і проєкції на протилежну сторону і наново проробити питання.

Характерним для першої фази є те, що конфліктні сторони усвідомлюють наявність напруги повною мірою, проте вони намагаються знайти максимально раціональне рішення, в основному шляхом вербального зіткнення. Хоча поступово обидві сторони приходять до цілеспрямованого порушення роботи протилежної сторони і їх точки зору змінюються. Проте, як і раніше, є готовність розв'язати проблему в першу чергу з супротивниками. Тому виникають певні бар'єри в застосуванні засобів примусу і сили.

Між першою і другою фазою Глазл бачить чіткий поріг. У другій фазі поведінка міняється якісно, і виходячи з досвіду, учасники її бояться. Тепер відбувається управління стратегії «переможець-програвший». Ця нова поведінка описується як важлива якісна зміна: досі учасники уникали робити якості супротивника прямим предметом зіткнення. З подоланням цього порогу, коли одна із сторін більше не встановлює перед собою такого обмеження і починає «бити нижче пояса», конфлікт входить в другу головну фазу ескалації. З наростанням конфлікту збільшуються взаємні напади. З цієї миті головною проблемою стають взаємовідносини сторін, а також (спочатку) відмінності в позиціях. З четвертого етапу учасники починають сумніватися в тому, що конфлікт дійсно можна врегулювати мирними засобами і спільними зусиллями. Переважають стратегії «переможець-програвший», причому турбота про власну репутацію і пошук підтримки у співробітників, не включених в конфлікт, виходять на перший план. Емоційне життя поляризоване, виникають стереотипний образ «Я» і образ «ворогів», спостерігаються провокації і карана поведінка. Уже в цій фазі учасникам складно самим вирішити конфлікт, оскільки соціальний параметр збільшився, а зміст конфлікту став складним. При втручанні важливо, щоб третя сторона залишалася нейтральною і могла узяти на себе роль третейського судді і її не можна було притягнути ні на одну із сторін. Крім того, спочатку треба прояснити взаємовідносини, тобто питання, наскільки учасники взагалі готові до поступок, наскільки вони знову хочуть включитися в колишню співпрацю і чи треба досягти згоди з проблеми. Якщо і ця фаза не закінчується конструктивно, то настає п'ятий етап – боротьба, в результаті якої сторони «втрачають обличчя». Довіри більше немає, вже обмінялися ударами нижче пояса. Із-за постійного розчарування і взаємної фрустрації настає «ефект отруєння», який ще більше ускладнює подальше зближення. Компроміси більше неприйнятні. Учасники більше не бояться завдавати один одному шкоди. Крок у п'ятий етап ескалації привносить з собою дуже драматичні наслідки, які навряд чи надають можливість до відступу. Це ще більше збільшує «поступальну динаміку» конфлікту.

Тоді як перед п'ятим етапом взаємних нападів ще побоюються, то шостого етапу, в якому переважають загрозливі стратегії, можна досягти впродовж коротшого часу. Під час цієї фази ще більше фіксуються образи «Я» і образи «ворога». Стосунки сторін робляться жорсткими, вони стають непоступливими. Кожен прагне контролювати супротивника. Кожна сторона застосовує загрозливі стратегії, які, проте, усупереч очікуванням, не ведуть до загасання конфлікту (із страху перед наслідками), а, навпаки, до більшого радикалізму і вибуху насильства. Конфлікт схильний до стрибкоподібного розвитку, оскільки його важко контролювати. У цій фазі вирішення проблеми стає вторинним. Отже, важливим тут являється виявлення різноманітних ірраціональних моментів в поведінці і повільне відновлення довірчих стосунків.

Загальна картина другої основної фази характеризується тим, що мета більше не в тому, щоб спільно розв'язати проблему, а швидше в тому, щоб реалізувати власні уявлення за допомогою стратегії «переможець-програвший». При цьому учасники вважають, що провина за проблему лежить на іншій стороні. Тому в цій фазі конфлікт має усі ознаки кризової ситуації.

У наступній основній фазі, для переходу в яку знову треба здолати певний поріг, на першому плані вже не власна перемога, а швидше знищення супротивника. Шкода іншому наноситься цілеспрямовано. Перед цією ескалацією, по-перше, у учасників виникає страх, по-друге, на цей розвиток конфлікту можуть відреагувати відповідальні

люди, тобто начальники більш високого рангу. Подібні форми ескалації ми рідше знаходимо на підприємствах, оскільки там рішення приймаються авторитарно «згори», наприклад, можлива зміна учасників. Ситуація виглядає інакше, коли ні у кого із сторонніх немає влади для ухвалення рішення з цього питання. Наприклад, конфліктні стосунки подружжя, які можуть закінчитися як великими фінансовими втратами, так і фізичними травмами або військові зіткнення усередині чи між країнами.

Сьомий етап характеризується систематичними руйнівними ударами, спрямованими на зменшення санкцій з іншого боку. Після застосування радикальних силових методів, відступ більше неможливий.

Це триває на восьмому етапі, в якому відбуваються цілеспрямовані напади на «нервову систему» супротивника (центри управління і таке ін.). Подібну форму вирішення конфлікту Глазл убачає не лише при військових зіткненнях, але і в економіці на окремих фазах страйків, на яких іноді навіть застосовувалася сила. На останньому, дев'ятому етапі, навісає загроза тотального знищення, навіть за рахунок самознищення.

У цій наростаючій динаміці дуже важливу роль грають порогові або поворотні моменти. Вони характеризуються загальнозрозумілими висловлюваннями, символічним значенням і переважно апелюють до почуття. При військових зіткненнях це може бути, наприклад, перехід річки або нападу на цивільних людей і цілі. На виробництві це може бути втручання начальника більш високого рангу або відділу кадрів. Такі методи означають загрозу і часто посилюють динаміку, яку потім більше не можна зупинити. Тому разом з переходом бар'єрів часто досягається «точка невороття» (point of no return). В цілому виникає тенденція все більшої «персоніфікації» конфлікту зі збільшенням його ескалації і втрати первинного предмету суперечки (починаючи з шостого етапу). Разом з інтенсифікацією окремого конфлікту, кінець кінцем, виникає небезпека утворення «вогнищ конфліктів», негативний вплив яких поширюється і на сусіднє, і на нижчестояче оточення.

Є і інші погляди на ескалацію конфлікту. Якщо конфлікт, що зачіпає інтереси учасників, тривалий час не розв'язується, то психологічна напруга навколо нього сприяє переростанню ділового конфлікту в емоційний і подальшому розвитку все більшої ворожості сторін конфлікту. Австралійські вчені Х. Корнеліус і Ш. Фейер виділяють п'ять стадій емоційного стану учасників конфлікту в його розвитку: дискомфорт, інциденти, непорозуміння, напруга, криза.

Дискомфорт – це інтуїтивне відчуття того, що щось негаразд, хоча незрозуміло, що саме погано.

Інцидент – виявляється у дрібних зіткненнях, сумнівних підходах, які породжують в учасників відчуття неспокою, тривоги або роздратованості на певний час.

Непорозуміння – виникає після кількох інцидентів, які, можливо, були дрібними, але зумовили підвищення сприймання та оцінок інших, хибне розуміння інших, пов'язані з помилковими припущеннями і неправильними висновками із ситуації. Непорозуміння сигналізує про те, що спілкування є неефективним, а сприймання сторонами одна одної починає викривлюватися. Подальша деформація сприйняття іншої людини, її дій відбувається на стадії напруги. В цей період все змінюється на гірше, можна прослідкувати упередженість та негативні установки стосовно дій іншої людини. На останній стадії – стадії кризи – опоненти вступають у відкриту боротьбу.

Описані стадії важливі передусім для своєчасної діагностики латентного періоду конфлікту, який неуважний спостерігач помічає лише на стадії кризи або напруги і сприймає як несподівану та безпідставну сутичку.

Дещо інше виглядає ескалація конфлікту, який починається з усвідомленої учасниками відмінності у їхніх позиціях. У розвитку такого конфлікту можна помітити три фази (суперечка, емоційна ворожість, заподіяння шкоди).

На думку шведського дослідника конфліктів Х. Бродаля, у кожній фазі можна виділити шаблі. Повна ескалація охоплює дев'ять шаблів:

Перший шабель. Дискусії та аргументи. Точки зору учасників стереотипізуються. Дискусії нагадують зіпсовану платівку – одноманітні повтори аргументів, легко заздалегідь передбачити, що скаже кожен з опонентів.

Другий шабель. Поляризація. Сторони помічають тільки ті факти, що підтверджують їх власні вимоги. Посилюється взаємнесумісність позицій, питання ставиться «або-або». Стає інтенсивнішим почуття даремності і безнадійності суперечок, спілкування з опонентом розглядається як марнування часу. Якщо ж у конфлікті задіяні групи людей, то починається організаційне оформлення групи, робиться спроба залучити до своєї групи якнайбільше осіб. В цій ситуації членам колективу, що не задіяні в конфлікті, стає все важче зберігати нейтральну позицію.

Третій шабель. Припинення спілкування.

Четвертий шабель. Хибні образи. Уявлення опонентів один про одного еволюціонували до примітивних стереотипів і кожна сторона чекає підтвердження найгірших підозр. Оточуючим розказують всю «правду» про опонента. Одночасно для контрасту ознайомлюють з повним списком позитивних рис. Робляться спроби подавити супротивника. Якщо ж стороною конфлікту виступає група, в ній виділяються сильні лідери. Таких членів групи, які прагнуть зайняти більш зважену позицію, група розглядає як ненадійних. Вони можуть бути вигнані з групи.

П'ятий шабель. Ерозія морального стану. Атмосфера брудна, про супротивника створюються облудні міфи. Кожен вважає себе борцем за правду, постійно вдаючись до морального обґрунтування своїх дій.

Шостий шабель. Погрози. Супротивники готові використати владу, яку вони мають, щоб усунути протилежну сторону зі сцени. Вони діють імпульсивно, вдаються до взаємних погроз, їх важко зупинити.

Сьомий шабель. Обмежене руйнування і насильство. Розум паралізований. Діями керує прагнення завдати втрат супротивнику. Все спрямоване на те, щоб позбавити ворога джерела його сили.

Восьмий шабель. Руйнування центру координації дій посилюється і спрямовується на виведення з ладу центру стратегічної важливості (системи управління чи прийняття рішень).

Дев'ятий шабель. Тотальне руйнування. Всі наявні засоби використовуються без всякого сорому та відповідальності. Жоден крок назад неможливий, навіть загроза самознищення не є перешкодою, якщо таким чином можна перемогти супротивника.

Американський політолог М. Амстутці запропонував дещо інші шаблі конфлікту, а саме: напруженість, незгода, суперництво, опір, ворожість, агресивність, насильство, війна.

Французький дослідник Ж. Фове пропонує розрізняти не шаблі конфлікту, а рівні відносин:

- відносини співробітництва;
- відносини примирення;
- відносини протидії;
- відносини суперечності;
- відносини непримиримості.

Цінність багатьох підходів до класифікації полягає у тому, що вони пропонують певну шкалу, з якою ми можемо співвідносити реальну конфліктну ситуацію і оцінити, наскільки далеко зайшла сутичка і, відповідно, наскільки важким є залагодження конфлікту.

Цікаво звернути увагу на те, про що пише Х.Бродаль: «Сподівання переконати супротивника тільки шкодить ситуації. Переконавання – одна з руйнівних сил у конфлікті. Прагнути переконати, дати пораду, якої не просили, вплинути на когось – ми атакуємо людську свободу». Зупинити ескалацію конфлікту можна або адміністративними шляхами, перевівши одного із супротивників в іншу групу (відділ), або через переведення конфліктної ситуації у русло об'єднання зусиль учасників для розв'язання конфлікту.

Повне уникнення протиріч інтересів між різними групами або людьми навряд чи можливо. Не може бути безконфліктних організацій, оскільки конфлікти властиві самій системі. Крім того, завдяки конфлікту стають очевидними області тертя. У зв'язку з цим Крюгер говорить про «оптимальний рівень конфліктів». Але конфлікти корисні тільки тоді, коли може реалізуватися стратегія «переможець-переможець». Негативними наслідками конфлікту є порушення в комунікації і співпраці, втрати на тертя, зниження продуктивності. Конфлікти можуть спричинити інновації і бажані зміни тільки тоді, коли учасники можуть управляти протиріччями і використовують їх як можливість.

5. Управління конфліктами. Соціальний конфлікт вирішений, якщо він не повертається і не залишає прихованих образ у учасників. Проте вирішення конфлікту в такому радикальному сенсі можливе тільки в окремих випадках. Тому говорять про управління конфліктом, під яким розуміється цілеспрямована і усвідомлена структуризація конфліктів і управління ними, тобто уся сукупність зусиль, спрямованих на нову структуризацію ситуації конфлікту або конкретної динаміки конфлікту.

Першою передумовою управління конфліктом є його сприйняття. У цій фазі можна встановити, що:

- йдеться про псевдоконфлікт (непорозуміння). У разі непорозуміння достатній лише обмін інформацією. Але може знадобитися негайне (проміжне) рішення.

Прийоми приглушення конфлікту

Прямі методи

1. Керівник по черзі запрошує до себе конфліктуючі сторони, просить кожну викласти суть і причини суперечки, просить наводити тільки факти і категорично заперечує спроби очорнити один одного. Внаслідок цих бесід керівник приходить до певного висновку, викликає обидві сторони і пропонує їм висловитися в його присутності. Потім оголошує своє рішення – інцидент вичерпаний і до нього знову не повертаються.
2. Конфліктуючим пропонується висловити взаємні претензії при всій групі: на зборах, нараді тощо. Рішення приймається групою як таке, що не підлягає подальшому обговоренню.
3. Якщо після цього конфлікт не вичерпаний, керівник має право вжити санкції щодо конфліктуючих: від повторних критичних зауважень до адміністративного попередження. Якщо і це не допомагає, керівник шукає засоби розвести конфліктуючих по різних робочих місцях.

Непрямі методи

1. Метод «виходу почуттів» (емоційного сплеску): дати людині можливість вилити свої негативні емоції. Поступово вони самі собою зміняться на більш позитивні.
2. Метод «емоційного відшкодування». Часто людина у конфлікті відчуває себе потерпілою. Слід сказати їй про те хороше, що в ній є, таким чином відбувається «емоційне відшкодування» пригніченого стану.
3. Метод «авторитетного третього» – третя сторона скупі, але авторитетно скаже щось позитивне про людину, яку вважають ініціатором конфлікту.
4. Метод «оголеної агресії» – дає можливість людині, яка вислуховує обидві сторони, примусити тих, хто сперечається, ще раз повторити конфлікт спочатку до кінця, щоб ще раз подумати над проблемою.
5. Метод «примусового слухання опонента». Дати змогу виговоритися у присутності керівника, але так, щоб кожний повторював попередню репліку опонента. Це впливає на рівень емоційної напруги і самокритичності.
6. Метод «обміну позиціями»: кожен говорить від імені опонента.
7. Метод «розширення духовного обрію»: конфліктуючі сперечаються у присутності керівника, суперечка фільмується. Перегляд суперечки у запису «витверезує» конфліктуючих. Суперники починають усвідомлювати, що поведуть себе непристойно.
8. Посередництво як форма вирішення конфлікту.

У рамках початкового аналізу конфлікту необхідно прояснити його зміст, причини, інтереси, цілі і можливі дії учасників, спіраль ескалації, гостроту і важливість теми, динаміку попереднього конфлікту.

Моделі рішення конфліктів:

Модель Блейка, Шепарда, Маутона враховує два параметри: орієнтацію на цілі протилежної сторони і орієнтацію на власні цілі і інтереси (кожна орієнтація оцінюється за 9-бальною шкалою): стратегія влади (9/1) – орієнтація виключно на власні цілі і інтереси; стратегія поступки, 1/9 – відмова від власних цілей на користь опонента, відмінності в думках зводяться нанівець; стратегія уникнення конфлікту, 1/1 – відступають обидві сторони, обидва учасники відмовляються від реалізації своїх цілей; стратегія спільне рішення проблеми, 9/9 – «переможець-переможець», пошук оптимального рішення для обох сторін; стратегія компроміс, 5/5 – кожен учасник відходить від максимальних претензій (ця стратегія не завжди можлива).

«Дилема заарештованих» добре ілюструє недоліки конкурентної поведінки.

		Арештований 2	
		не зізнається	зізнається
Арештований 1	не зізнається	1 рік / 1 рік	3 місяці / 10 років
	зізнається	10 років / 3 місяці	8 років / 8 років

Дилема заарештованих або гра з нульовим результатом: заарештовані двоє чоловіків, яких звинувачують у важкому злочині. Але оскільки доказів для їх звинувачення недостатньо, кожному заарештованому зроблено наступну пропозицію: якщо він зізнається, а його партнер – ні, то сам він отримує маленький термін (3 місяці), оскільки він полегшує судову процедуру, а його опонент, навпаки, отримує максимальний

термін (10 років). Якщо ж він не зізнається, а другий заарештований видасть його участь в злочині, то термін покарань буде, відповідно, протилежним. Якщо зізнаються обоє, то вони вирушать у в'язницю на 8 років. Якщо ж жоден не признається, то тоді вони будуть засуджені на 1 рік умовно по дрібних порушеннях (наприклад, володіння зброєю без дозволу, чинення опору при арешті). Кожному з учасників, з індивідуальної точки зору, краще всього використати стратегію конкуренції. Його виграш буде найбільшим, якщо він сам в злочині зізнається, а його партнер – ні. Проте в цьому-то і полягає протиріччя: якщо зізнається також і опонент, оскільки він, зі свого боку, також розраховує на максимально менші втрати, то для обох виникають втрати другі за величиною (8 років). З точки зору обох учасників, стратегія «не зізнаватися» є найефективнішою. Але ця стратегія припускає, що опонент переслідуватиме стратегію конкуренції. Якщо ж обоє обвинувачених об'єднуються для стратегії «не зізнаватися», то тоді обоє зазнають мінімальних втрат. Отже, індивідуальна раціональність пропонує «зізнаватися», колективна – «не зізнаватися». Відомі наступні результати цієї гри: майже третина випробовуваних вибрала співпрацю, майже дві третини – конкуренцію. Це є чітким доказом того, що сама ситуація не є вирішальною для поведінки в конфлікті, інакше усі випробовувані реагували б однаково.

З точки зору соціальної орієнтації сторін конфлікту, можна виділити поведінку співпраці, конкурентну, альтруїстичну і індивідуалістичну поведінку.

Тема конкурентної поведінки набуває нового значення внаслідок посиленої реорганізації підприємств в окремі структурні підрозділи і їх дочірні компанії, результати діяльності яких вимірюються отриманим прибутком. Щоб оптимізувати результати дочірніх компаній, від комерційних директорів відкрито вимагають прибутку – їх роботу оцінюють за результатом. Але що трапляється, коли дочірнє підприємство повинне придбавати товари, проте у зовнішніх постачальників вони дешевші, ніж у дочірніх компаній тих, що належать концерну? Конкурентна поведінка далеко не завжди вигідна, і це слід враховувати керівникам організацій і підприємств.

Отже, конфлікт – багатогранне явище, яке може бути обумовлене різними факторами: структурою організації, особистісними особливостями керівників і підпорядкованих, зовнішніми обставинами, особливостями взаємодії людей в організаціях. Конфлікт має місце лише тоді, коли існуючі протиріччя усвідомлюються його учасниками. Зазвичай конфлікти в організаціях знижують продуктивність, водночас вони виявляють можливості удосконалення її діяльності. Найкращою стратегією поведінки у конфлікті визнається стратегія «переможець-переможець», яка передбачає врахування цілей конфліктуючих сторін і співробітництво.

Тема 12. Великі соціальні групи: маса та натовп

План

1. Поняття «маса» та «натовп».
2. Зміни психічного стану людини у натовпі.
3. Психологічні механізми інтеграції людей у натовп.
4. Етапи або стадії формування натовпу.
5. Психологічна характеристика стану і поведінки натовпу.

Література

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: МГУ, 1980. – С. 160-174.
2. Антонян Ю.М. Жестокость в нашей жизни. – М.: Инфра-М. 1995. – 320 с.
3. Вигуру А. И Жукелье. Психическая зараза. [Пер. с франц.]. – М.: книгоиздательство «Современные проблемы». – 1912. – 192 с.
4. Воробйова І.Ю. Психологічне забезпечення діяльності працівників ОВС в умовах вияву соціально небезпечної поведінки натовпу: автореф дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук: спец. 19.00.06 «Юридична психологія». – К., 1999. – 20 с.
5. Гіденс Е. Соціологія. [Пер. з англ.] / О. Іващенко. – К.: Основи, 1999. – 726 с.
6. Лебон Г. Психология народов и масс. [Пер. с франц.]. – С.-Петербург: издание Ф. Павленкова. – 1896. – 329 с.
7. Малкова Т.М. Психологія переконуючого впливу. У кн.: Політичне навчання: нові підходи / Т.Г. Гапончук (Упоряд.) – К.: Політвидав України, 1990. С. 11-70.
8. Поршнев Б.Ф. Социальная психология и история. – М.: Наука, 1966. – 213 с.
9. Потеряхин А. В плену слухов. // Персонал. – 2000. - № 1. – С. 60-65.
10. Сигеле С. Преступная толпа. Опыт коллективной психологии. [Пер. с франц.] – С.-Петербург: издание Ф. Павленкова, 1893. – 116 с.
11. Социальная психология. История. Теория. Эмпирические исследования / Кузьмина Е.С., Семёнова В.Е. – Л.: ЛГУ, 1979. – С. 186-219.
12. Социальная психология. Краткий очерк / Г.П. Предвечный, Ю.А. Шерковин. – М.: Политиздат, 1975. – С. 281-299.
13. Тард Г. Личность и толпа. Очерки по социальной психологии. – С.-Петербург: Издание А. Большакова и Д. Голова. – 1903. – 178 с.

1. «Маса» – велика аморфна (неконтактна) сукупність людей, не об'єднаних (розпорошених) у часі і просторі, але таких, що мають спільні інтереси та емоції, що визначають подібність їх поведінки, їх дій. Маса – це «віртуальний» натовп. Маса є суб'єктом масовидних явищ (масові захоплення (мода), чутки, ажіотажний попит, масові міграції тощо).

Натовп – велика контактна група людей, об'єднаних у часі та просторі і які мають спільні інтереси, емоції та діють разом. Як пише Гіденс, «Натовп – це будь-яке значне зібрання людей, котрі безпосередньо взаємодіють один із одним у громадському місці. ... маємо при цьому на увазі багатьох людей, які скупчуються на фізично обмеженій території. Ці люди перебувають у стані *несфокусованої взаємодії*: вони фізично присутні в одному середовищі і усвідомлюють присутність одне одного, проте мають власні групові чи особисті цілі, йдучи до них різними шляхами. Однак у випадку бунту, демонстрації або паніки дії кожного пов'язані з діями інших. Враз виникає ситуація *сфокусованої* взаємодії; група, нехай навіть тимчасово, починає діяти як єдине ціле». С. 587.

Протягом усієї історії людства суб'єктом тих чи інших рішучих дій почасти виступали групи людей, що стихійно сформувалися (повстання, бунти, погроми тощо).

Такі контактні, зовнішньо не організовані, але об'єднані спільним простором і часом, спільними інтересами групи чи силу-силенну людей заведено називати «натовпом». Ця назва відбиває ту нову якість, яка з'являється в умовах скупчення великої кількості людей, викликаного якоюсь подією. Якщо натовп, що зібрався на місці виникнення пожежі, здатний самоорганізуватися і своїми діями загасити її, то натовп, охоплений панікою чи прагненням до помсти, являє собою таку ж саму загрозу для здоров'я і життя людей, як і стихійне лихо. Натовп – це своєрідний соціальний організм, поведінка якого відрізняється від поведінки його «клітинок» - окремих індивідуумов. Натовп, як відомо, може бути різним: самовідданим і безкорисливим, жорстоким і агресивним, героїчним і панічним, а наслідки його дій можуть розцінюватись не лише з огляду на матеріальні збитки. Дії натовпу можуть мати і соціально-політичні наслідки. Активність народу, що за радянської влади тривалий час утискувалася, у 90-і роки минулого століття інколи набувала потворних форм.

2. У кожної людини, коли вона вливається в людську масу і перебуває у ній хоча б деякий час, відбуваються специфічні, зазвичай, підсвідомі, зміни у психіці. Ступінь їх вираження може бути різним – від появи деяких непритаманних цій людині реакцій (згадаймо поведінку людей у довжелезній черзі) аж до повної втрати самоконтролю. Хоч ми і звикли у повсякденному спілкуванні називати «натовпом» будь-яку компактну і велику спільність людей, все ж суб'єктом дії така спільність може стати лише у тому випадку, коли люди охоплюються одним пориванням. Готовий до дій натовп утворюється лише тоді, коли відбувається емоційна консолідація його членів. Тому формування натовпу вимагає певного часу та умов. Так, майже три години підлітки, котрі зібралися у Центральному парку м. Ашхабада 1 травня 1989 року «консолідувалися» у натовп. Останній своїми діями спричинив величезні матеріальні збитки (багато чого було пошкоджено та потрощено. Див.: Лит. газ. 1989. 17 травня).

Зміни, що відбуваються у людини у натовпі:

- збудженість та відчуття анонімності, що призводить до деіндивідуалізації (розмивання відповідальності). «Загубившись у безликій масі, діючи «як і всі», індивід втрачає відчуття відповідальності за власні вчинки» (Социальная психология. – М., 1975. – С. 284). Іноді до цього додається ще й відчуття сили, необмежених можливостей натовпу;
- відчуття «психологічного тиску» з боку присутніх, втрати контролю над ситуацією (так, людина може не зробити того, що зробила б, у відповідності зі своїми переконаннями, за інших обставин: не перешкоджає агресивним діям інших, не надає допомогу потерпілим або навпаки, робить те, за що у майбутньому буде соромно);
- заміщення раціональних механізмів регуляції поведінки емоційними;
- зниження критики;
- підвищення навіюваності.

3. Психологічними механізмами інтеграції людей у натовп є зараження, наслідування та навіювання. **Зараження** – підсвідома схильність індивідів перейматися емоціями інших. Зараження здійснюється «не через більш-менш усвідомлене сприйняття будь-якої інформації чи зразків поведінки, а через передачу певного емоційного стану» (1., с.162-163). Характерними рисами «психічної зарази» є несвідомий, мимовільний характер зараження (як з боку того, хто «заражає», так і з боку того, кого «заражають»), спонтанність, раптовість і неможливість подолання її виникнення. Поняття «зараження» у психології багато в чому подібне до медичного. Але коли з медичної точки зору переносником інфекції є віруси чи мікроби, то стосовно механізму поширення «психічної зарази» ясності немає. Найімовірніше, що таким механізмом є мимовільне, підсвідоме імітування зримих проявів емоцій однієї людини іншою. На фоні тих змін, що відбуваються в психіці людини у натовпі, явище психічного зараження набуває особливо сприятливих умов для свого розвитку. Наявність у натовпі людей психологічно невірнорозважених, схильних до істерик, якраз і служить сильним каталізатором процесу «психічного зараження».

Наслідування – більш менш свідоме відтворення зразків поведінки інших. Воно має менше значення для консолідації людей у натовп порівняно з явищем «психічного зараження».

Навіювання – засіб психологічного впливу, розрахований на некритичне сприйняття інформації (неаргументований вплив). Навіювання – це досить свідомий вплив (переважно мовного характеру) однієї особи на іншу. Використовується ватажками або лідерами натовпу. Найважливішими факторами його ефективності є авторитет того, хто навіює, і довіра до нього.

4. На початкових етапах виникнення натовпу велику роль відіграють інформаційні процеси, що створюють однаковість уявлень про мету, інтереси і завдання даної групи у її членів. На цьому етапі натовп легко сприймає повідомлення, що надходять із-зовні, і під їх впливом може «самоліквідуватися». Він ще керований у цій фазі свого розвитку. Заклики «розійтися» у зв'язку з необхідністю додержання громадського порядку, забезпечення руху транспорту можуть «спрацювати». **Натовп випадковий** утворюється спонтанно, в результаті якоїсь пригоди. Люди перебувають у стані **очікувальної уваги** (перша стадія), а це підвищує їхню сприйнятливість до впливів навію чого або переконуючого характеру. Критичне ставлення до того, що відбувається, є у більшості людей. Однак люди схвилювані і збуджені. Якщо хто пристає до такого гурту, то він легко втрачає своє звичне самовладання, прагнучи одержати збудливу інформацію як від об'єкта інтересу, так і від свідків інциденту. В результаті виникає так звана **циркулярна реакція** (друга стадія): за допомогою інформації, що передається із уст в уста, люди ніби взаємно стимулюють і підхльостують самі себе. Так відбувається спільне конструювання **загального образу події**, що сталася (третя стадія). Це – підсумок так званого процесу **«крутіння»**, тобто посиленого обміну інформацією, в якому не другорядну роль відіграє уява, підігріта емоціями. Образ події, котрий поділяють усі присутні, може бути близьким до реальної події, а може й значно відрізнятись від неї. Такий образ, що є продуктом групової творчості, починає виступати як орієнтир і об'єкт спільної поведінки. Останній, четвертий етап формування натовпу проходить під керівництвом стихійно чи свідомо обраних лідерів. Вожаки натовпу за допомогою образу події, на який вони спираються неначе на важіль, стимулюють його до конкретних дій. Деякі вчені гадають, що без таких лідерів остаточне формування **діючого натовпу** неможливе. У натовпі, охопленого, наприклад, панікою, роль «лідера» може виконати та людина або група, яка раніше від усіх відреагувала на загрозливий фактор. Їхній спосіб поведінки стає ніби взірцем для наслідування. Навіть у випадках несподіваного виникнення паніки, при яких процес інформаційного обміну практично відсутній, більшого значення набуває та реакція, яка сприйнята першою.

Крім натовпу **випадкового** та **діючого**, виділяють натовп **конвенціональний** (від слова «конвенція» (лат. conventio — договір, угода) – натовп, поведінка якого регулюється певними правилами (писаними та неписаними, тобто офіційними і неофіційними). Прикладом такого натовпу може бути публіка – люди, що перебувають де-небудь як глядачі, слухачі, відвідувачі, тобто люди, увага яких прикута до суспільно значущого об'єкту; конвенціональний натовп утворюють учасники мітингу, демонстрацій, пікетів. Натовп **експресивний** утворюють люди, які зібрались для того, щоб висловити свої почуття, відношення до якихось подій у емоційній формі (ті, хто кричать «Ганьба!» або «Слава» біля відповідних установ, організацій). Ніяких нездоланих бар'єрів між цими видами натовпу не існує: натовп випадковий може перетворитись у діючий, а діючий – у експресивний.

5. Психологічна характеристика стану та поведінки натовпу. Із соціально-психологічної точки зору натовп виступає як єдине ціле. Здатність до згуртування притаманна людям здавна, бо згуртування потрібне було для виживання людини як виду. На думку Б.Ф. Поршнєва, ця здатність виробилася ще на зорі еволюції, коли люди співіснували з не-людьми (неандертальцями) [8]. Саме тоді у людей виникла здатність до

протиставлення «ми» та «вони», без якого і в сучасних умовах натовп утворитися не може (утворення натовпу потребує «ворога»). Протиставлення «ми» та «вони» – основа уніфікації та відособлення групи, контагіозності (психічного зараження) і негативізму. Як пише Б.Ф. Поршнев «...психическая контагиозность, заразительность опирается на выработавшуюся ещё у животных предков человека несколько загадочную, ибо физиологи не раскрыли ещё её механизм, автоматическую имитацию, или подражательность. Это и есть биологическая база контагиозности. «Мы» формируется путём взаимного уподобления людей, т.е. действия механизма подражания и заражения, а «они» – путём лимитирования этих механизмов, путём запрета чему-то подражать...» [там само, с. 104].

Однією із найхарактерніших ознак поведінки натовпу є неадекватність емоційних реакцій. Інтенсивність емоцій, що виникають у натовпі, може не відповідати тому приводу, який їх викликав. У натовпі можуть виникати такі пристрасті, які люди, що зібралися, ніколи в житті не переживали. Тому реакція натовпу на ті чи інші дії зазвичай важкопередбачувана. Як пише С. Сігеле, «...интенсивность душевного движения возрастает прямо пропорционально числу лиц, разделяющих это движение в одно и то же время и в одном и том же месте». «Поэтому «возбуждение и гнев толпы, которая...чувствует их очень глубоко, переходят в короткое время, благодаря одному только влиянию численности, в настоящее бешенство» [10, с. 55], а «от психологических реакций между некоторыми чувствованиями возникают новые, страшные, неизвестные до этого времени человеческой душе порывы» [там само].

Натовп характеризується своєрідним перебігом не тільки емоційних, а й пізнавальних процесів. Обмеження критики, здатності до узагальнень й встановлення причинно-наслідкових зв'язків призводить до домінування образного компоненту у «колективному мисленні». Образи, що виникають у натовпі, досить прості і однозначні і за своєю жвавістю, гостротою та спонукальною силою близькі до образів сприйняття. На їх основі формується спрощене уявлення про дійсність, в якому відсутні складні взаємозв'язки. Враження про алогічність масових процесів мислення виникає через те, що образне мислення протікає інакше, ніж логічне. Натовп сприймає «ідеї-образи», тобто думки, обгорнуті образною формою.

Особливості протікання емоційних та пізнавальних процесів визначають характер вольової регуляції поведінки натовпу. Він авторитарний, категоричний, нетерпимий. Хитання і сумніви йому не притаманні. Рішення, навіть якщо вони безглузді й суперечні, приймаються негайно. Ось як про це пише Г. Лебон, пригадуючи випадок спілкування з натовпом, якому він був свідком: «Мои первые наблюдения над искусством производит впечатление на толпу и над тем, как мало действует логика в данном случае, относятся ко времени осады Парижа [осада французской столицы Парижа прусскими войсками в ходе франко-прусской войны, продолжавшаяся в период с 19 сентября 1870 по 28 января 1871 года. В этой военной операции было задействовано 590 000 солдат, и она является самой крупной за всю историю XIX века - Википедия], – к тому дню, когда я увидел, как вели в Лувр, где заседало в то время правительство, маршала В., которого неистовая толпа обвиняла в том, что он снимал план укрепления с целью продать его пруссакам. Один из членов правительства, знаменитый оратор Г.П., вышел, чтобы уговорить толпу, требовавшую немедленной казни своего пленника. Я ожидал, что оратор докажет толпе нелепость её обвинений, что маршал, которого она обвиняет, сам был одним из строителей этих укреплений, и что планы этих укреплений есть у всех книгопродавцов. К моему величайшему изумлению – я был тогда очень молод – я услышал совсем другую речь. «Расправа будет произведена, закричал оратор, приближаясь к пленнику, - и расправа самая безжалостная. Предоставьте правительству национальной обороны закончить ваше расследование. Мы же, покамест, заплём пленника». Толпа немедленно успокоилась, удовлетворённая этим кажущимся исполнением своих требований, и спустя четверть часа маршал мог спокойно вернуться домой. Но он неминуемо был бы разорван

на части, если бы оратор начал приводить толпе, находящейся в состоянии ярости, логические доводы, которые мне по молодости лет казались столь убедительны» [6, с. 243-244].

Поведінці натовпу притаманна імпульсивність, оскільки на нього діє безліч факторів і невідомо, який із них виявиться вирішальним.

Велику роль в організації поведінки натовпу відіграють його лідери. Серед них є такі, що майже підсвідомо вловлюють настрої натовпу, який й відбивають у своїх промовах, вчинках. Якраз їх, «душу натовпу», й висуває сам натовп. Але є й інші авторитети, які свідомо, вміло скеровують дії натовпу, залишаючись, як-то кажуть, за лаштунками. На поведінку натовпу впливають національно-культурні, соціально-психологічні, вікові особливості людей, рівень правової культури населення. Очевидно, що чим вищий загальний культурний рівень індивідів, які утворюють натовп, тим цивілізованішою є його поведінка. Стосовно вікових особливостей, то судячи по матеріалах преси, що з'являлися наприкінці 80-х та у 90-і роки минуло століття, найбільш схильна до агресивних дій молодь.

Отже, поряд із натовпом випадковим, прикладом якого може бути гурт роззяв на вулиці, відрізняють натовп експресивний (зібрання людей, які разом виражають емоції, що охопили їх, – радість, горе тощо); натовп конвенціональний, поведінка якого регулюється нормами і правилами, загальноприйнятими у даних ситуаціях соціальної взаємодії (ситуація мітингу, поведінка вболівальників на стадіоні під час матчу), і натовп діючий. До категорії останнього належать: натовп екстатичний (зібрання релігійних фанатиків чи прихильників («фанів») якогось виконавця): повстанський (бунтівний, революційний), що характеризується підтримкою ідей певної соціальної групи щодо зміни конституційного ладу, парламенту, уряду тощо; агресивний (натовп погромників, натовп, який прагне до вчинення самосуду); здирницький (натовп мародерів); натовп, що шукає порятунку (панічний або рятівний). Усі перелічені види натовпу не є чітко розмежованими: і випадковий, і конвенціональний, і експресивний можуть перетворитися на діючий, який найбільш небезпечним.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ З ДИСЦИПЛІНИ

1. Загальні положення

Процеси демократизації, що відбуваються в українському суспільстві, знаходять своє відображення у підвищенні інтересу до людини як суб'єкта суспільних відносин. Нові умови розвитку суспільства вимагають відповідального ставлення сучасних фахівців (у т.ч. фахівців сфери зв'язку) до соціально-психологічних процесів, що відбуваються в політиці, освіті, медицині, на підприємствах різної форми власності і т.п.

Метою викладання дисципліни «Соціальна психологія» є набуття студентами теоретичних знань і на їх основі – вмінь орієнтуватися у різноманітті людських стосунків, що виникають у підприємницькій, освітній, комунікативній, управлінській та інших видах діяльності, знаходити адекватні способи вирішення проблем, пов'язаних з міжособистісними, внутрішньогруповими та міжгруповими відносинами.

Основними завданнями вивчення дисципліни є

- сприяти оволодінню теоретичними знаннями соціально-психологічного характеру, сформуванню уявлень про соціальну психологію як явище і як науку;
- розкрити методологічну основу соціально-психологічних досліджень, виробити готовність до їх проведення;
- окреслити шляхи застосування теоретичних і прикладних соціально-психологічних знань у різних сферах життєдіяльності суспільства, зокрема, з можливостями застосування соціально-психологічних знань у сфері теле- та інфокомунікацій.

Вивчення дисципліни включає лекційні (аудиторні) та семінарські заняття, що має на меті закріплення теоретичних знань, сприяє засвоєнню навичок з розуміння особливостей конкретних соціально-психологічних явищ, закономірностей їхнього виникнення та перебігу, методів їх дослідження, допомагає в розвитку системно-аналітичного мислення, формує компетенції з організації взаємодії людей у будь-яких сферах.

Програма дисципліни побудована на основі креативного підходу до розкриття її розділів з урахуванням змін у соціумі та галузях наукового знання.

Згідно з вимогами освітньо-професійної (освітньо-наукової) програми студенти повинні

знати:

- методологічні основи сучасної вітчизняної і зарубіжної соціальної психології;
- основні напрямки, підходи, теорії в соціальній психології;
- сучасні тенденції розвитку соціально-психологічних знань;
- методи вивчення особистості; соціальної поведінки, соціальних впливів; закономірності спілкування; механізми групоутворення і групової динаміки;
- вимоги до соціально-психологічного дослідження;

вміти:

- володіти системою теоретичних знань з основних розділів соціальної психології;
- визначати адекватні меті методи дослідження соціальних явищ;
- використовувати закономірності спілкування людей у соціумі, у малих та великих групах;
- застосовувати засоби психологічного впливу у міжособистісному спілкуванні та взаємодії з великими групами людей.

2. План проведення семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Соціальна психологія як наука	2
2	Тема 2. Поняття про загальну, часткову (спеціальну) та методологію як сукупність конкретних методик. Проблема якості соціально-психологічної інформації.	2
3	Тема 3. Методи дослідження у соціальній психології та вимоги до них	2
4	Тема 4. Соціальний тип особистості. Статус, позиція, роль.	2
5	Тема 5. Соціальні установки: парадокс Лап'єра. Теорія диспозицій особистості В.О. Ядова.	2
6	Тема 6. Поняття Спілкування у соціальній психології: види (рівні), засоби.	
7	Тема 6. Комунікація і спілкування. Спілкування як обмін інформацією. Модель Ласуела. Текст як одиниця спілкування. Вербальні та невербальні параметри спілкування.	2
8	Тема 7. Спілкування як взаємодія та вплив. Засоби психологічного впливу у спілкуванні та чинники їх ефективності	2
9	Тема 8. Сприйняття та розуміння людини людиною. Поняття про психологічний контакт та етапи його встановлення. Ознаки психологічного контакту	2
10	Тема 9. Психологічні механізми соціальної перцепції.	2
11	Тема 10. Ознаки омани у спілкуванні	2
12	Тема 11. Психологічні чинники успішності омани. Психологічні чинники її викриття	2
13	Тема 12. Класифікація та загальна характеристика груп	2
14	Тема 13. Психологічні ефекти взаємодії людей у групах: конформізм, соціальна фасілітація та соціальні лінощі	2
15	Тема 14. Деіндивідуалізація та огруплення мислення: особливості та шляхи попередження	2
16	Тема 15. Поняття про лідерство та керівництво. Влада та її форми. Баланс влади.	2
17	Тема 16. Теорії лідерства та керівництва.	
18	Тема 17. Конфлікт: поняття, ознаки, типологія.	2
19	Тема 18. Динаміка і оцінка конфліктів. Управління конфліктами.	2
20	Тема 19. Великі соціальні групи: маса та натовп. Психологічні механізми інтеграції людей у натовп, його динаміка та види.	2
21	Тема 20. Поняття про масовидні явища та їх характеристики (мода, чутки, масові захоплення та ін.).	2

Питання до обговорення на семінарських заняттях:

Тема 1. Соціальна психологія як наука

1. Предмет та проблематика соціальної психології, місце соціальної психології в системі наук.
2. Історія виникнення та розвитку соціальної психології.
3. Перші соціально-психологічні теорії.
4. Головні теоретичні напрями сучасної соціальної психології.

5. Феномен хіндсайту та його значення.

Тема 2. Методологія та методи соціальної психології.

1. Поняття про методологію.
2. Методи соціальної психології.
3. Репрезентативність та надійність як основні вимоги до якості соціально-психологічної інформації.
4. Метод спостереження. Основні проблеми при його застосуванні.
5. Вимоги до анкетування.

Тема 3. Проблема особистості у соціальній психології

1. Біологічне та соціальне в структурі особистості.
2. Соціально-психологічний тип особистості.
3. Поняття «статус», «позиція», «роль».
4. Парадокс Лап'єра. Концепція В.О. Ядова.
5. Потребо-мотиваційна сфера особистості у соціальному вимірі.
6. Індивідуально-психологічні особливості особистості (характер, темперамент, здібності) та проблеми соціалізації індивіда.

Тема 4. Поняття спілкування у соціальній психології

1. Поняття про спілкування та комунікацію.
2. Функції та види спілкування.
3. Позиції особистості у спілкуванні.
4. Мовне та немовне спілкування. Класифікація невербальних засобів спілкування.
5. Роль невербальних проявів людини у спілкуванні.

Тема 5. Інформаційно-комунікативні аспекти спілкування та інтерактивні параметри спілкування

1. Комунікація як процес передачі та розуміння значень.
2. Структура комунікації та чинники її ефективності.
3. Характеристика структурних елементів спілкування. Лінгвістичні, паралінгвістичні та екстралінгвістичні складові.
4. Спілкування як обмін інформацією. Текст як одиниця спілкування. Первинна та вторинна інформативність тексту.
5. Значення та смисли. Бар'єри у спілкуванні.
6. Поняття про психологічний вплив (ПВ) у спілкуванні, його механізми та засоби.

Тема 6. Перцептивна сторона спілкування. Сприйняття та розуміння людини людиною

1. Поняття про соціальну перцепцію та її засоби.
2. Порівняльна характеристика ефективності механізмів соціальної перцепції.
3. Фундаментальні помилки сприйняття.
4. Мотиваційні викривленні у сприйнятті та розумінні людини людиною.
5. Поняття про каузальну атрибуцію та її рівні.

Тема 7. Психологічні можливості розпізнання фальсифікованої поведінки у міжособистісному спілкуванні

1. Поняття про фальсифіковану поведінку: різновиди та засоби.
2. Ознаки оман у поведінці.
3. Психологічні можливості розпізнання фальсифікованої поведінки.
4. Психологічні чинники успішності оман.
5. Основні помилки при викритті фальсифікованої поведінки.
6. Психологічні чинники успішності викриття брехні.

Тема 8. Класифікація та загальна характеристика груп

- Група як соціально-психологічна категорія.
2. Класифікація груп.
3. Соціально-психологічні характеристики групи.
4. Головні підходи до вивчення малих соціальних груп.
5. Соціометрія як метод вивчення міжособистісних стосунків у групі

Тема 9. Психологічні ефекти взаємодії людей у групах

1. Поняття про психологічні ефекти взаємодії людей у групі: конформізм та його види.
2. Соціальна фасилітація та соціальні лінощі.
3. Психологічні наслідки взаємодії людей у групі: групова поляризація та групове мислення.
4. Психологічні засоби попередження огрупування мислення.
5. Взаємодія більшості та меншості в групі.

Тема 10. Лідерство та керівництво

1. Поняття про лідерство та керівництво.
2. Влада та її форми.
3. Характеристика особистісного, поведінкового та ситуативного підходів до керівництва.
4. Теорія особистісних рис Р. Стогділа.
5. Теорія стилів керівництва К. Левіна.
6. Модель керівництва Фідлера

Тема 11. Конфлікти в організаціях та шляхи їх попередження

1. Поняття про конфлікт. Типології конфліктів в організаціях.
2. Ознаки та причини виникнення конфлікту.
3. Динаміка конфліктів.
4. Способи придушення конфлікту.
5. Управління конфліктами.

Тема 12. Великі соціальні групи: маса та натовп

1. Поняття про масовидні психічні явища та натовп.
2. Види натовпу.
3. Зміни психіки людини у натовпі.
4. Психологічні механізми інтеграції людей у натовп.

5. Етапи формування натовпу.
6. Психологічна характеристика поведінки натовпу.
7. Можливості психологічного впливу на натовп.

Тести для перевірки теоретичних знань

1. Основними підходами до вивчення соціальних груп є:
 - а) психоаналіз, соціометрія, персоналізм;
 - б) групова динаміка, інтеракція, психоаналіз;
 - в) інтеракція, психоаналіз, конкордація;
2. Міжособистісна сумісність у групі ґрунтується на:
 - а) потребі досягнення спільної мети;
 - б) узгодженості дій у спільній діяльності;
 - в) узгодженості мотивів, інтересів, установок, характерів тощо;
3. Групова динаміка – це:
 - а) процеси, спрямовані на оптимізацію функціонування групи;
 - б) процеси, які відображають зміни у життєдіяльності групи;
 - в) процеси, які визначають вплив одного члена групи на іншого;
4. Референтна група – це:
 - а) група, на норми та оцінки якої індивід орієнтується у своєму житті;
 - б) група, що керується певними нормами та цінностями;
 - в) група, яка представляє інтереси своїх членів у більш широкій спільноті;
5. Групові норми:
 - а) регулюють поведінку її членів в значущих для групи ситуаціях;
 - б) регулюють поведінку її членів в усіх групових проявах;
 - в) сприяють згуртованості групи;
6. Конформізм – це:
 - а) схильність особистості піддаватися груповому тиску та впливу;
 - б) безумовне прийняття групових стандартів, визнання її норм та правил;
 - в) соціальна сприйнятливість;
7. Міжособистісне спілкування – це:
 - а) встановлення та підтримання контактів між людьми;
 - б) формування та реалізація міжособистісних відношень;
 - в) сприймання та розуміння людини людиною;
8. Емпатія – це механізм взаєморозуміння, який полягає:
 - а) у розумінні мотивів поведінки партнерів по спілкуванню;
 - б) у сприйнятті та розумінні невербальних проявів партнера по спілкуванню; в) у віддзеркаленні емоційного стану партнера по спілкуванню;
9. Стереотип сприймання – це:
 - а) спрощений та узагальнений образ;
 - б) образ, сформований на основі попереднього досвіду;
 - в) образ, сформований на основі типової поведінки людини;
10. Основою механізму каузальної атрибуції є:

- а) індивідуальний досвід людини;
- б) сприйняття людини з позицій групових норм;
- в) прагнення людей знайти пояснення тому, що відбувається з ними і навколо них;

11. До психологічних засобів групового впливу відносяться:

- а) навіювання, паніка, зараження;
- б) зараження, наслідування, ідентифікація;
- в) навіювання, зараження, наслідування;

12. Однією з визначальних характеристик групових конфліктів є:

- а) використання в процесі міжгрупової взаємодії загрозливих стратегій;
- б) блокування нормального функціонування всієї соціальної системи;
- в) неможливість компромісу;

13. Ключовими характеристиками малих соціальних груп є:

- а) наявність спільних норм та цінностей;
- б) розподіл ролей;
- в) безпосередні емоційні стосунки кожного з кожним;

14. Керівництво – це спосіб організації групової діяльності на основі:

- а) регуляції міжособистісних стосунків у групі;
- б) застосування владних повноважень;
- в) управління групою;

15. Умовна група – це:

- а) група, яка виокремлена за певною формальною ознакою;
- б) неструктурована група;
- в) група, що налічує більше ста осіб;

16. Критерієм поділу груп на малі та великі є:

- а) безпосередність та опосередкованість спілкування;
- б) наявність лідера;
- в) неорганізованість / організованість

17. Суб'єктом масовидних явищ є:

- а) масове скупчення людей;
- б) велика сукупність незнайомих одна одній осіб;
- в) віртуальний натовп;

18. Ефективне спілкування забезпечується:

- а) єдністю розуміння значень та смислу;
- б) системою передачі, прийому та інтерпретації інформації;
- в) однаковістю розуміння ситуації спілкування його учасниками;

19. До методів соціальної психології не відноситься:

- а) вивчення продуктів діяльності;
- б) соціометрія;
- в) експеримент;

20. Натовп як масова спільність об'єднаний:

- а) спільними метою, емоціями, агресивними намірами;
- б) спільністю емоцій, простору існування, ситуативністю виникнення;

в) спільністю інтересів, однорідністю та простором існування;

21. До основних видів натовпу відносяться:

- а) експресивний, випадковий, діючий;
- б) агресивний, випадковий, панічний;
- в) випадковий, конвенціональний, екстатичний;

22. Особистість – це:

- а) носій свідомості та самосвідомості;
- б) людина як член суспільства;
- в) індивідуальна форма існування суспільних відносин;

23. Рольова поведінка – це:

- а) поведінка людини, обумовлена її позицією в структурі міжособистісних відносин;
- б) поведінка, опосередкована вимогами оточення та особистісними властивостями людини;
- в) поведінка людини як прояв її соціального статусу та соціальної функції;

24. Рефлексія – це:

- а) реакція людини на діючий подразник;
- б) здатність до розуміння мотивів поведінки іншої людини;
- в) здатність побачити себе «зі сторони» або очима іншого;

25. До головних стратегій поведінки у конфлікті відносяться:

- а) компроміс, протиборство, ухилення, співробітництво;
- б) ухилення, залучення третіх осіб, компроміс, протиборство;
- в) компроміс, співробітництво, ухилення, перенесення;

26. Протилежністю колективізму є:

- а) егоцентризм;
- б) нонконформізм;
- в) конформізм;

27. До показників омани у спілкуванні належать:

- а) емоції, що не відповідають ситуації спілкування;
- б) ухилення від контакту очей;
- в) надмірна жестикуляція;

28. Головні відмінності тесту від анкети полягають у тому, що:

- а) питання у тесті носять непрямий характер;
- б) питання у тесті повторюються;
- в) тест стосується особливостей людини;

29. Серед вимог, що висуваються до опитувальників, головними є:

- а) врахування впливу послідовності питань на відповіді;
- б) чіткість формулювань;
- в) анонімність;

30. Соціально-психологічні явища – це:

- а) ті, суб'єктом яких є група;
- б) пов'язані з поведінкою великої кількості людей;

в) пов'язані з поведінкою людини у натовпі.

10. Рекомендована література

Основна

1. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. – М.: Аспект Пресс, 1998. – 376 с.
2. Корнєв М.Н., Коваленко А.Б. Соціальна психологія: Підручник. – К.: Либідь, 2008. – 301 с.
3. Кричевский Р.Л. Психология малой группы: теоретический и прикладный аспекты. – М.: Аспект-Пресс, 2012. – 485 с.
4. Майерс Д. Социальная психология: Пер. с англ. – СПб.: Питер, 1997. – 688 с.
5. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Навчальний посібник. – К.: Академвидав, 2010. – 649 с.
6. Русинка І.І. Психологія: Навчальний посібник. – К.: Знання, 2009. – 512 с.

Допоміжна

7. Арбузова Е. Н. Практикум по психологии общения – СПб.: Речь, 2008. – 248 с.
8. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психология личности в конфликте: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2004. – 527 с.
9. Батаршев А.В. Психология индивидуальных различий: От темперамента к характеру и типологии личности. – М.: Аспект-Пресс, 2008. – 375 с.
10. Горин С. А вы пробовали гипноз? – М., 1994. – 192 с.
11. Дридзе Т.М. Текстовая деятельность в структуре социальной коммуникации.- М.: Наука, 1984. – 268 с.
12. Лебон Г. Психология народов и масс / Пер. с франц. – С.-Петербург: Издание Ф.Павленкова, 1896. – С.259 – 261.
13. Леонгард К. Акцентуированные личности: Пер. с нем. – К.: Вища школа, 1981. – 389 с.
14. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта: Учеб. пособие. – К.: МАУП, 2000. – 256 с.
15. Мелибруда Е. Я – Ты – Мы: Пер. с польск. – М.: Прогресс, 1986. – 256 с.
16. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. Пер. с англ. – М.: Дело, 1998.- 701 с.
17. Муздыбаев К. Психология ответственности. – Л.: Наука, 1983. – 240 с.
18. Надирашвили Ш.А. Психология пропаганды. – Тбилиси: Мецниереба, 1978.- С.110.
19. Основи соціальної психології: навч. посіб. / Акад. пед. наук України, Ін-т соц. та політичної психології. - К. : Міленіум, 2008.
20. Парыгин Б. Д. Социальная психология. Истоки и перспективы. – СПб : СПбГУП, 2010. – 479 с.
21. Пірен М. Основи конфліктології: Навч. посібник. 2-е вид. – К., 1997. – 212 с.
22. Потеряхин А. В плену слухов // Персонал. – К.: МАУП, 2000. – № 1. – С. 60-65.
23. Психологічна енциклопедія /Авт.-упоряд. О.М.Степанов. – К.: «Академвидав», 2006. – 855 с.
24. Регнет Э. Конфликты в организациях. Формы, функции и способы преодоления; [пер. с нем.]. – Харьков: Изд-во Институт прикладной психологии «Гуманитарный Центр», 2005. – 396 с.
25. Солсо Р. Когнитивная психология. – СПб.: Питер, 2006.

26. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Серия «Учебники XXI века». – Ростов на/Д.: Феникс, 2001. – 512 с.
27. Трусов В.П. Социально-психологические исследования когнитивных процессов (по материалам зарубежных экспериментальных работ) // В.Я.Ядов, Н.В. Кузьмина. – Л.: ЛГУ, 1980. – 144 с.
28. Циба В. Т. Системна соціальна психологія: Навч. посібник. – К.: Либідь, 2006. – 461 с.
29. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування: Навч. посібник – К.: Основи, 2007. – 390 с.
30. Філоненко М. М. Психологія спілкування. Підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 383 с.
31. Экман П. Психология лжи. Обмани меня, если сможешь; [пер. с англ.] – СПб.: Питер, 2011. – 304 с.
32. Экман П., Фризен У. Узнай лжеца по выражению лица; [пер. с англ.]. – СПб.: Питер, 2010. – 272 с.
33. Harre Rom. Persuasion and Manipulation. – In : Discourse and Communication. New Approaches to the Analysis of Mass Media Discourse and Communication / Edited by Teun A.van Dijk. – Walter de Gruyter. – Berlin. New York.- 1985, pp.126-142.
34. Moscovici S. and Mugny G. Minority Influnce. - In: Basic Group Processes / Edited by Paul B. Paulus. – Springer-Verlag. N.Y. Berlin. Heidelberg. Tokyo. – 1983, pp. 41 – 64.

Інформаційне забезпечення

<http://www.iworld.ru/attachment.php?barcode=978591180703&at=exc&n=0>

<http://studentam.net.ua/content/view/3171/86/>

<http://ua.textreferat.com/referat-11184-1.html>

<http://uadoc.zavantag.com/text/11928/index-1.html?page=7>

<http://zavantag.com/docs/3451/index-154663.html>