

## Тема 10. Применение психологических теорий взаимодействия в диагностической беседе

### *1 Психологические теории, объясняющие и прогнозирующие взаимодействие с гражданами.*

Жизнь была бы проще, если бы у каждого события было свое название, объясняющее его значение. Означает ли взгляд этого человека в вашу сторону, что он хотел бы встретиться с вами? Означает ли рукопожатие в конце беседы с работодателем, что вы приняты? Что означает критический разбор вашей статьи профессором: вы никудышний курсант или ваша работа настолько хороша, что профессор не пожалел времени на разговор с вами? Простые знаки, снижающие неопределенность событий, значительно уменьшили бы стрессы социальной жизни. Отсутствие подобных знаков заставляет людей наблюдать, систематизировать, обобщать и формулировать теории, которые помогают как-то интерпретировать неопределенный социальный мир.

За основу могут браться эмоциональные реакции и познавательные процессы, мотивация, соотношение затрат, выгоды или потерь. Изучение процессов, посредством которых человек объясняет значение событиям, непосредственно влияет на наше понимание двух классических вопросов психологии личности: вопросов *индивидуальных различий* и *внутриличностной согласованности*. Люди часто по-разному интерпретируют одни и те же события. То, что вызывает интерес и мобилизует одного, другой воспринимает как неприятную обязанность. То, что для одного возможность, шанс, для другого – угроза, опасность. Многие индивидуальные различия в эмоциях, мышлении и действиях, которые мы рассматриваем как существенные проявления личности, обусловлены характерным для человека способом интерпретации событий своей жизни. Кроме того, стабильные, организованные когнитивные структуры лежат в основе стабильного, согласованного чувства Я. Даже при столкновении с новыми событиями, неожиданными результатами и жизненными кризисами, личные воспоминания человека и его система представлений обычно обеспечивают непрерывное ощущение идентичности.

Из того, что мы знаем и интерпретируем, ничто так не важно, как собственное Я. У человека формируются стабильные представления о своих качествах. Эти представления выполняют множество функций. Человек внимательно относится к информации, имеющей отношение к его Я-концепции. Он использует знание собственных достоинств и недостатков при постановке целей и планировании будущего. Кроме того, он создает автобиографию и дает новую интерпретацию событиям прошлого в свете актуальных представлений и переживаний. Результатом этого обычно бывает согласованный личный нарратив или совокупность личных нарративов, являющихся важнейшими компонентами ощущения идентичности.

В этой главе анализируются психологические теории, которые объясняют, почему человек взаимодействует с окружающими, интерпретирует окружающий мир и самого себя, как в результате взаимодействия между внешней информацией и личными знаниями рождается личностный смысл. Как, например, представления человека о себе влияют на его интерпретацию других; как субъективные представления о мире и людях влияют на индивидуальные различия в эмоциональном дистрессе, антисоциальном поведении и межличностных отношениях и как процессы влияют на ощущение человеком собственной идентичности.

#### Теории межличностного взаимодействия

Название теории	Фамилии ведущих представителей. Основная идея теории
Теория обмена	Джорж Хоманс (1910 – 1989). Люди взаимодействуют друг с другом на основе своего опыта, взвешивая возможное вознаграждение и затраты

Символический интеракционизм	Джордж Мид (1863 – 1931) . Поведение людей по отношению друг к другу и к предметам окружающего мира определяется значениями, которые они им придают
Управление впечатлениями	Ирвин Гофман (1922 – 1982). Ситуации социального взаимодействия подобны драматическим спектаклям, в которых актеры стремятся создавать и поддерживать благоприятные впечатления
Психоаналитическая теория	Зигмунд Фрейд (1856 – 1939). На межличностное взаимодействие оказывают сильное влияние представления, усвоенные в раннем детстве, и конфликты, пережитые в этот период жизни

Согласно *теории обмена*, каждый из нас стремится уравновесить вознаграждение и затраты, чтобы сделать наше взаимодействие устойчивым и приятным; поведение человека в настоящий момент определяется тем, вознаграждались ли его поступки в прошлом, и как именно. Эта теория опирается на пять принципов (постулатов):

Постулат стимула: если в прошлом определенный стимул или набор стимулов приводил к вознаграждению поступка индивида, то тем более вероятно, что при наличии схожих стимулов в настоящем, человек совершит такой же или схожий поступок.

Постулат успеха: чем чаще индивид получает вознаграждение за свой поступок, тем больше вероятность того, что этот поступок будет повторяться им с определенной частотой в будущем.

Постулат ценности: чем ценнее для индивида результат его деятельности, тем чаще данный индивид будет совершать эту деятельность в будущем.

Постулат пресыщения: когда потребности человека близки к насыщению, он в меньшей степени готов прилагать усилия для их удовлетворения.

Постулат распределительной справедливости: чем чаще правило распределительной справедливости оказывается нереализованным в ущерб какому-либо индивиду, тем вероятнее, что данный индивид испытает раздражение.

«Отсутствие ожидаемого вознаграждения является не просто чем-то, что высвобождает эмоциональное поведение; оно является еще и наказанием, а его избежание, соответственно вознаграждением. Следовательно, люди не только выражают раздражение или, менее явно, вину, когда так или иначе нарушается распределительная справедливость, но и учатся как-то с этим справляться. Они учатся избегать деятельности, вовлекающих их в несправедливые обмены; они учатся выдавать деятельности, вознаграждаемые достижением справедливости, и, более того, само невыполнение этих деятельности превращается для них в издержки. Короче говоря, одной из обмениваемых ценностей становится сама справедливость»<sup>1</sup>.

Согласно Дж. Хомансу, с помощью его теории могут быть подвергнуты анализу разные сложные виды взаимодействий: отношения власти, переговорный процесс, лидерство, правонарушения и правопослушный образ жизни. Он рассматривает социальное взаимодействие как сложную систему обменов, обусловленных способами уравнивания вознаграждений и затрат.

Такое взаимодействие в общем случае больше, чем простой обмен вознаграждениями и реакция людей на вознаграждение не всегда определяется линейной связью типа стимул-реакция. Большие вознаграждения могут приводить к ступору, потере активности.

*Символический интеракционизм.* Джордж Мид рассматривал поступки человека как социальное поведение, основанное на обмене информацией. Он считал, что люди реагируют не только на поступки других, но и на предшествующие им намерения. Мы

<sup>1</sup> Хрестоматия по современной западной социологии второй половины XX века / Под ред. Г.Э.Зборовского. - Екатеринбург, 1996. - С. С.92-118.

«разглядываем» мысли других, анализируя их поступки через призму своего опыта в подобных ситуациях. Дж. Мид выделял два типа действий:

- 1) незначимый жест (автоматический рефлекс, например, моргание, дыхание);
- 2) значимый жест (символ, действие, связанное с осмыслением поступка или намерений человека). Наблюдатель, ставя себя на место другого, как бы вживается в его образ или, принимает эту роль. Принятие роли – способность вжиться в образ, посмотреть на ситуацию глазами собеседника. Понимая и оценивая поведение окружающих, человек начинает понимать, как ему себя вести, чтобы не оказаться «жертвой», сформировать, например, о себе хорошее впечатление. То, есть, замечая в поведении гражданина, что-то важное для себя, он интерпретирует как символ, действие, в которое закладывает определенный смысл. Так развивается «самость» - способность к самоконтролю.

Дж. Мид различает 2 аспекта формирования самости:

Я (I)- представление о себе и что другие значат для меня.

Я (Me) - то, что думают обо мне, кем меня видят окружающие и совпадает ли это с моими представлениями.

Так, курсант, перед тем, как приступить к несению службы, проходит инструктаж, примеряет на себя, то о чем говорится, отрабатывает приемы взаимодействия с гражданами. Если у курсанта, например, форма выступает значимым символом, ее аккуратность, чистота и удобство, то он за ней будет следить. Если, отрабатывая приемы взаимодействия с гражданами, он будет обращать внимание и сравнивать, как выполняют аналогичные действия его коллеги, стараться выполнять эффективно, то, получая обратную связь, таким образом, формирует символ «Я» (что думают обо мне, кем меня видят окружающие и совпадает ли это с моими представлениями).

Сущность данной теории для системы МВД – формирование единых требований, освоение которых ускорит подготовку сотрудников милиции, поможет на практике эффективней взаимодействовать друг с другом и гражданами по охране правопорядка.

Благодаря этому сотрудники милиции будут одинаково интерпретировать эти требования, что сформирует уверенность в правильности своих действий, что станет важным символом (сигналом).

Символический интеракционизм дает несколько иное представление о взаимодействии между людьми, чем теория обмена, так как он сосредоточен в основном на субъективных аспектах взаимодействия, уникальных для данных индивидов. Центральная идея данной концепции – человек формируется во взаимодействии с другими и так познает себя, свои возможности. Механизмом этого формирования является установление самоконтроля над своей подготовкой к профессиональной деятельности и теми представлениями, которые складываются у окружающих.

*Управление впечатлениями Эрвин Гофман.* Ситуации социального взаимодействия подобны драматическим спектаклям, в которых люди как актеры стремятся создавать и поддерживать благоприятные впечатления о себе и окружающих. Э. Гофман пишет, что, несмотря на определенную цель, которую человек мысленно ставит перед собой, на мотив, определяющий эту цель, он заинтересован в том, чтобы регулировать поведение других, особенно их ответную реакцию. Эта регуляция осуществляется, главным образом, путем его влияния на понимание ситуации окружающими; он действует так, чтобы производить на людей необходимое ему впечатление, под воздействием которого другие станут самостоятельно делать то, что соответствует его замыслам.

Человек – творец образов. Его жизнь – это производство впечатлений. Умение управлять впечатлениями и контролировать их – значит уметь управлять людьми. Такой контроль осуществляется с помощью вербальных и невербальных средств общения.

Люди проектируют свой имидж методами, которые, по их мнению, наилучшим образом служат их собственным целям. Они пытаются преподнести себя в выгодном свете. Поэтому они создают ситуации, в которых, как они считают, могут произвести

наиболее благоприятное впечатление на других. Порой, люди, стремясь в погоне за этим, переходят границы дозволенного и нарушают общественный порядок, рискуют здоровьем и, порой, жизнью своей и окружающих. Исполнитель не всегда точно просчитывает средства самоподачи, чтобы добиться цели.

Так, 26-летний местный житель на автомобиле BMW на улице Минское шоссе в Могилеве, следовавший за Рено посчитал, что ему не уступили дорогу при обгоне фургона. В итоге был произведен двойной обгон. Чтобы показать свою значимость и усилить впечатления своей спутницы, ехавшей с ним в автомобиле, обгнав Рено, он резко затормозил, чем создал аварийную ситуацию, однако не учел, что его маневры попали на запись видеорегистратора патрульного автомобиля ГАИ. В итоге, нарушитель был остановлен и приглашен в автомобиль ГАИ. Офицер ДПС показал видео с участием нарушителя и, составляя протокол, в корректной форме пояснил, что ему может грозить штраф в размере от 5 до 20 базовых величин с лишением водительского удостоверения до 2 лет или без лишения.

*Психоаналитическая теория.* Австрийский психолог Зигмунд Фрейд, изучая причины различных психических расстройств, пришел к выводу, что их главным источником является конфликт. Он может развиваться как в каждом из структурных компонентов личности, так и между ними.

3. Фрейд определил эти компоненты следующим образом:

- «Оно» (Id) – инстинкты, физиологические потребности, скрытые желания;
- «Я» (Ego) – разум, основанный на реальном взаимодействии со средой;
- «Сверх-Я» (Super-Ego) – социальные нормы и ценности, требования, предъявляемые обществом к личности.

На каждом этапе своего развития человек сталкивается с противоречиями между «Оно» и «Сверх-Я», которые регулируются с помощью «Я». Если «Я» не готово справиться с этим противоречием, то человек испытывает чувствительные переживания, характеризующие внутриличностный конфликт. Данное обстоятельство может подвинуть личность к поступательному, конструктивному развитию и разрешению противоречия. В противном случае, при невозможности справиться с конфликтом, запускаются защитные механизмы, переориентирующие энергию «Оно».

Термин «психологические защитные механизмы»<sup>2</sup> ввел З. Фрейд для описания борьбы «Я» против болезненных, разрушительных и невыносимых мыслей и аффектов. Им были отмечены следующие защитные механизмы: *реактивные образования, проекция, рационализация, вытеснение, регрессия, замещение, отрицание реальности, сублимация.*

*Реактивное образование* – это замена негативного отношения на позитивное, и наоборот. Например, сотрудник милиции был на хорошем счету у руководства и ожидал повышения по службе. Но, ожидания не оправдались и на эту должность назначают его товарища. Подавляя чувство несправедливости, наш герой будет менять его на социально одобряемые. Т.е. подавляя внутреннюю борьбу и напряжение, он будет на людях показывать чрезмерно позитивное отношение к этому человеку. Стремление забыть, заретушировать это психотравмирующее чувство несправедливости, переводит его в разряд неосознаваемых, а приемлемое, например, (радость, восторг назначением) – гипертрофируется, и проявляется не всегда уместно, что становится видно окружающим. Иногда, в стрессовых ситуациях, подавляемое чувство может прорываться через интонацию, однотипные шутки, рукопожатие до хруста костей и боли.

*Проекция* (от лат. Projectio – бросание вперед) – механизм защиты, проявляющийся в приписывании собственных скрытых, вытесненных потребностей и мотивов, желаний и чувств кому-то, считая это наносным и неприемлемым. В результате человек не чувствует вины за произошедшее и, так старается избегать ответственности.

---

<sup>2</sup> Фрейд, З. Ошибочные действия / Фрейд З. Введение в психоанализ. Лекции. – Москва: Азбука, 2006.

История знает немало примеров, когда включалась проекция и под ее воздействием сносились памятники, хотя памятник – всего лишь объект и ничего общего может не иметь с тем, что на него спроецировано.

Этот механизм может включаться при сопереживании, когда его непосредственные ощущения тождественны переживаниям собеседника. В большинстве случаев сопереживание (эмпатия) повышает взаимопонимание людей.

*Рационализация* (от лат. *Rationalis* – разумный) – механизм, помогающий человеку более-менее рационально объяснить свои спонтанные действия. При этом, неосознаваемые причины остаются в тени. Человек пытается оправдать проигрыш или ошибку и, таким образом, сохранить самоуважение и гармонизировать желаемое с реальным положением дел.

Например, задержанный в магазине человек, укравший 20 шоколадок, объяснял желанием угостить детей на улице. Задержанная гражданка, расписывающая краской из баллона спецтехнику, объясняла это привнесением творчества в серые будни милиции. В приведенных примерах задержанные граждане не в полной мере осознают, что ими движет, и рационализируют только результат своих действий. Решение же, в таких случаях, принималось подсознательно. При попытке глубокого анализа произошедшего, ответом служит искреннее оправдание под благовидными предлогами, в которые они сами хотят верить.

*Вытеснение* (подавление, репрессия) – активное, немотивированное забывание образа, чувства, слов. Цель убрать из сознания психотравмирующее событие и минимизировать его последствия. Вытеснение проявляется через оговорки, когда в момент проговаривания снижается контроль сознания, в результате чего в речи, прорывается скрываемый инстинкт, неосознаваемая потребность или мотив.

*Регрессия* (лат. *Regressus* – обратное движение) – бессознательная модель, применяемая в детстве, ориентированная на гарантируемую, как кажется человеку, защиту и безопасность. Например, участники протестных маршей, довольно часто, при угрозе их задержания, начинают хромать, садиться на асфальт, внешне показывая боль и страдания. Для правдоподобности все это сопровождается стоном, плачем. Включая роль «беззащитного ребенка», они стремятся вызвать чувства сострадания, сопереживания, защиты, помощи у окружающих и снисхождения у правоохранителей.

Н. Мак-Вильямс отмечает, что частое включение регрессии может приводить к хроническим болезням и неудачам, трансформации в ипохондрию. Применяемая в решении жизненных проблем регрессия, демонстрирует инфантильность личности<sup>3</sup>.

*Замещение* – механизм психологической защиты, предполагающий замену действия, чувства, слова менее болезненным. Например, вместо того, чтобы сформулировать и дописать трудно получающуюся объяснительную записку задержанный гражданин рвет ее в клочки.

Замещение действия словом. Например, замена физического воздействия оскорблениями или наоборот, когда слов не хватает, гнев трансформируется в действия.

Замещение одного объекта на другой. Например, некоторые руководители фирм на видном месте размещают свои фотографии с влиятельными политиками, что косвенно может свидетельствовать о поддержке. Это замещение может происходить в связи с тревогой, и отнесено к защитной фантазии, сублимации.

*Отрицание* – отказ признания чего-то нежелательного. Однако вначале событие, информация, действие или чувство осознается, осмысливается как травмирующее, а затем отрицается и в сознание не возвращается до момента признания. Пример отрицания – первая реакция на потерю близкого, считающий это ошибкой, недоразумением.

---

<sup>3</sup> Мак-Вильямс, Н. Психодинамическая диагностика: Понимание структуры личности в клиническом процессе // *Psychoanalytic diagnosis: Understanding personality structure in the clinical process.* / Н. Мак-Вильямс. – Москва: Класс, 1998. – 480 с.

*Сублимация* используется как защитный механизм, трансформирующий сексуальную энергию в другую деятельность (спорт, творчество, труд).

Таковы механизмы психологической защиты, которые изучены З. Фрейдом и его последователями. Очень частое включение психологических защит свидетельствует о не подготовленности человека к действиям в нестандартных ситуациях, его инфантильности и неадаптивности.

Вторая особенность, которая требует внимания, та, что люди образуют социальные группы и остаются в них главным образом потому, что испытывают чувство преданности, защищенности и подчинения лидерам. Это объясняется, по мнению З. Фрейда, не столько качествами лидеров, сколько отождествлением их могущества, которые в детстве олицетворялись с родителями. В подобных ситуациях идет возврат к более ранним стадиям развития. Такой регресс происходит в ситуациях, когда взаимодействие является неформальным или неорганизованным. Исследования показывают, что отсутствие определенных ожиданий способствует укреплению власти лидеров групп.

Интерактивная сторона общения предполагает психологическое воздействие. По своей сущности это воздействие одного лица (группы лиц) на психику другого лица (группы). Целью или результатами этого воздействия является изменение, перестройка индивидуальных или групповых взглядов, отношений, мотивов, установок, состояний. Изменения личности под влиянием людей могут быть временными, преходящими или устойчивыми.

В любой форме психологическое воздействие основывается на определенных мотивах и преследует конкретные цели. Об этом речь шла в главе 5.