

Теоретические положения по теме 5. СОЦИАЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОСТИ

1. Понятие социального поведения личности

Феномен социального поведения и его особенностей является одной из наиболее сложных проблем социальной психологии. Социальное влияние, с одной стороны, реализуется в социальном поведении людей, с другой - определяет и направляет его. В целом под *поведением* понимают присущее живым существам взаимодействие с окружающей средой, опосредствованное их внешней (двигательной) и внутренней (психической) активностью¹. Источником любого поведения являются испытываемые потребности. Изменение поведения в ходе филогенеза обуславливается усложнением условий существования живых существ, их переходом из гомогенной в предметную, а затем – социальную среду.

Поведение человека всегда общественно обусловлено и обретает характеристики сознательной, коллективной, целеполагающей, произвольной и созидательной деятельности. На уровне общественно-детерминированной деятельности человека термин «поведение» обозначает действия человека по отношению к обществу, другим людям, предметному миру и др. В большинстве своем эти действия регулируются общественными нормами нравственности и права.

Таким образом, *социальное поведение* можно определить как особую форму существования активности человека в обществе, социальных группах, направленную на поддержание и развитие этого общества, групп и самой личности². Социальное поведение при этом регулируется различными факторами - социальными и психологическими.

На каждом социальном уровне могут выделяться свои специфические регуляторы социального поведения. Так, например, в больших группах (в отличие от малых групп) действуют такие регуляторы социального поведения, как *нравы, обычаи и традиции*. Их существование обусловлено наличием специфической общественной практики, с которой связана данная группа, относительной устойчивостью, с которой воспроизводятся исторические формы этой практики³. *Культура* регулирует социотипическое поведение людей⁴ с

¹ Краткий психологический словарь / Ред.-сост. Л.А.Карпенко; Под общ.ред. А.В.Петровского, М.Г.Ярошевского. – 2-е изд., расш., испр. и доп. – Ростов н/Д: изд-во «Феникс», 1998. – С.259.

² Белинская, Е.П. Социальная психология личности: учебное пособие для вузов / Е.П. Белинская, О.А. Тихомандрицкая. – М.: Аспект Пресс, 2001. – 301 с. [с.114].

³ Андреева Г. М. Социальная психология. М., 1996. С. 153.

⁴ Это поведение, выражая «типовые программы данной культуры» и регулируя поведение в стандартных для данной общности ситуациях, освобождает индивида от

помощью *традиций* - сложной системы взаимосвязанных между собой элементов - обычаев, ценностей, норм, идеалов, убеждений, являющихся, в свою очередь, также регуляторами социального поведения⁵.

Основным регулятором социального поведения в малой группе являются социальные нормы. При этом групповые нормы представляют собой продукт, образованный в ходе социального взаимодействия, возникающий в процессе жизнедеятельности группы, а также вводимый в нее более крупной социальной общностью (например, организацией)⁶. Специфические регуляторы социального поведения выделяются и на уровне личности — это ее социальные установки (аттитюды).

Кроме того, регуляторы социального поведения личности могут быть представлены как «внешние» - социальные или «внутренние» - психологические. Правда, такое деление достаточно условно, поскольку, например, социальные ценности, роли, нормы в процессе социализации интериоризируются индивидом и становятся «внутренними» регуляторами его поведения. При этом мы можем говорить о них уже как о саморегуляторах, выступающих «условием реализации в деятельности активной позиции личности по отношению к окружающему миру»⁷.

В то же время детерминация поведения «внешними» социальными регуляторами сама, в свою очередь, определяется «внутренними» - психологическими особенностями человека, например, его потребностями, мотивами, склонностями, качествами и уже интериоризированными, усвоенными ценностями, ролями и т.д. С. Л. Рубинштейн писал: «Объективные отношения, в которые включается человек, определяют его субъективное отношение к окружающему, выражающееся в его стремлениях, склонностях и т.д. Эти последние, сложившиеся под воздействием внешних условий, в свою очередь, опосредуют зависимость поведения, деятельности людей от внешних условий, от объективных отношений, в которых живет человек»⁸. Таким образом, «внешние причины действуют через внутренние условия, которые сами формируются в результате внешних воздействий»⁹. В этом заключается непрерывный процесс социализации человека, а также проявляется механизм взаимообусловленности «внешних» и «внутренних» регуляторов поведения, позволяющий объяснить процесс развития личности в ее активном взаимодействии с социальной средой.

принятия индивидуальных решений (Асмолов А. Г. Психология личности М., 1990. С. 271-272).

⁵ Стефаненко Т. Г. Этнопсихология. М., 1999. С. 176.

⁶ Кричевский Р. Л., Дубовская Е. М. Психология малой группы. М., 1991. С. 84.

⁷ Левкович В. П. Моральная регуляция поведения и активность личности// Социальная психология личности. М., 1979. С. 67.

⁸ Рубинштейн С. Л. Бытие и сознание. М., 1957. С. 227—228.

⁹ Там же. С. 226.

Одними из наиболее изученных, действующих на самых разных уровнях — в обществе и в социальных группах, а также присущих личности регуляторов социального поведения являются нормы и ценности.

Нормы и ценности тесно взаимосвязаны друг с другом. В целом ценностно-нормативная система регуляции социального поведения является основанием процесса социализации личности.

Просоциальное поведение и его характеристика. Общая характеристика девиантного и агрессивного поведения. Под *просоциальным поведением* понимаются действия человека, позитивно оцениваемые обществом и направленные на оказание помощи другим людям. I. G. Wispe (1972), один из виднейших исследователей в области просоциального поведения, определяет его как поведение, обладающее позитивными социальными последствиями и приносящее вклад в физическое и психологическое благополучие других людей.

Объектом просоциального поведения выступают не абстрактные организации или люди вообще, а конкретные люди, столкнувшиеся с различного рода проблемами (например, голодающие, неимущие, жертвы природных катаклизмов и т.п.). Близкими понятиями (но не синонимами) являются «помогающее поведение», «оказание поддержки», «альтруизм», «благотворительность», «сотрудничество», «дружба», «самопожертвование» и многое другое.

Ключевой вопрос просоциального поведения: почему люди бескорыстно помогают друг другу? В качестве *личностных детерминант* просоциального поведения часто называются

- социальная ответственность, т.е. стремление помогать тем, кто от нас зависит,
- эмпатия,
- внутренний локус контроля,
- вера в справедливость мироустройства, т.е. представление о том, что в целом люди получают то, что они заслуживают.

Важно учитывать *гендерные особенности* просоциального поведения. Социальные стереотипы о том, что женщины более заботливы, более эмоциональны и более чувствительны к нуждам других, чем мужчины, которые создают впечатление как о более жестких и жизнеутверждающих, достаточно распространены в разных культурах и подтверждаются многими исследованиями.

Существенное влияние на появление феномена просоциального поведения оказывает *социальный контекст*. Выяснилось, что проявления просоциального поведения у детей возникают уже на втором

году жизни; старшие дошкольники чаще демонстрируют просоциальное поведение, чем младшие.

Фундамент просоциального поведения закладывается в семье. Через многочисленные примеры, эмпатическое отношение, предоставление моделей поведения в огромном количестве социальных контекстах ребенок формирует представление о том, как и почему надо вести себя в целом и оказывать помощь в частности.

В ходе ряда исследований выяснилось, что чем теснее семейные связи, тем выше уровень принятия обязательств в оказании помощи и чувство признательности. Выяснилось, что существует необходимость в постоянном и максимально многоаспектном общении с детьми, в процессе которого взаимодействующие стороны получают более глубокое и широкое представление друг о друге, позволяющее достичь высокого уровня взаимопонимания и взаиморазвития, наконец, они просто привязываются друг к другу, откликаясь на проблемы и стремясь помочь в их решении.

Девииантное поведение. Любое социальное поведение человека всегда оценивается (как им самим, так и другими людьми), сравнивается с некоторыми «стандартами», принятыми в данном обществе или в данной группе, и, если оно не соответствует нормам, такое поведение принято считать девиантным. Девиантное поведение представляет собой «систему поступков, отклоняющихся от общепринятой или подразумеваемой нормы, будь то нормы психического здоровья, права, культуры или морали»¹⁰.

Таким образом, само понимание девиации носит очень широкий характер, что в свою очередь сказывается на изучении факторов, приводящих к отклоняющемуся поведению. Например, биологические теории выводят причины отклоняющегося поведения непосредственно из природных, врожденных особенностей девиантов - их физических и психофизиологических характеристик (Ч. Ломброзо), строения тела (Х. Шелдон) и даже аномалий в наборе хромосом (К. Прайс). По-видимому, можно говорить лишь о косвенном влиянии биологических и физиологических факторов на девиантное поведение человека.

В качестве психологических факторов девиантного поведения изучаются различные патологические состояния и психические отклонения, особенности мотивационной сферы личности и ее установки, черты характера, темперамент человека, локус контроля, особенности самосознания и т.д.¹¹.

¹⁰ Кон И. С. Психология ранней юности. М., 1989. С. 237

¹¹ подробнее см.: Личко А. Е., 1983; Беличева С. А., 1999

Итак, биологические и психологические объяснения в качестве основных факторов, приводящих к девиации, рассматривают индивидуальные и личностные характеристики человека, не учитывая при этом социальные факторы, в частности, собственно социальные нормы.

Впервые социальное объяснение девиации было предложено в теории аномии Э. Дюркгеймом. Он подчеркивал, что социальные правила (ценности и нормы) играют важную роль в регуляции поведения и жизнедеятельности людей. Общность ценностей и норм определяет некоторые стандарты поведения, поэтому люди знают, что следует ожидать от других и что ждут от них самих. На этой основе строится их жизненный опыт. Но во время общественных кризисов или радикальных социальных перемен происходит изменение ценностей и норм и тогда жизненный опыт людей перестает соответствовать вновь созданным идеалам и нормам. В результате люди испытывают состояние «запутанности» и дезориентации. Все это приводит к росту девиантного поведения, в частности, к росту самоубийств.

Другой известной теорией, также рассматривающей возникновение отклоняющегося поведения в результате аномии, является модель Р. Мертона. По его мнению, девиация происходит в результате разрыва («разрегулирования») культурных ценностей и социально одобряемых средств их достижения. Исходя из этого, Р. Мертон строит типологии девиантных поступков, выделяя пять типов поведения, возникающих как способ приспособления индивидов к условиям социального окружения. В качестве первого типа рассматривается «тотальный конформизм» (подчинение), который предполагает согласие с целями общества и законными средствами их достижения. Этот тип поведения по сути не является девиантным и встречается очень часто, поскольку иначе было бы просто невозможно поддерживать стабильность и преемственность общества.

Второй тип поведения - инновация (обновление). Он предполагает согласие с одобряемыми данной культурой целями, но отрицает социально одобряемые способы их достижения. Приспособление типа инноваций возникает на основе конфликтов, вызванных неудачей в достижении целей законными средствами. Тогда «инноватор» будет использовать новые, но незаконные средства достижения цели (например, шантаж).

Третий тип поведения - ритуализм - проявляется в отрицании целей данной культуры, но согласии (порой доведенном до абсурда) использовать социально одобряемые средства (например, рьяный бюрократ).

Четвертый тип поведения, названный бегством от действительности (ретреотизм), наблюдается в случае, когда человек одновременно отвергает и цели и социально одобряемые средства их достижения. Люди с таким поведением фактически находятся вне общества, это лица, ищущие для себя выход из жизненных затруднений в погружении во внутренний мир болезненных переживаний (бродяги, наркоманы, хронические алкоголики, душевнобольные).

Наконец, пятый тип поведения - бунт (мятеж) также одновременно отрицает и цели общества и социально одобряемые средства их достижения. Но такой тип поведения приводит к замене старых целей и средств на новые, при этом развивается новая идеология. Бунт предполагает попытку введения нового социального порядка.

Важной мыслью, заложенной в этой типологии поведения, является то, что девиация не всегда является продуктом абсолютно негативного отношения к общепризнанным стандартам или нормам. Девиация может возникать и в тех случаях, когда расходятся цели и социально одобряемые средства их достижения | Смелзер //., 1994).

Существуют также так называемые культурологические теории девиации, которые делают акцент на анализе культурных ценностей, благоприятствующих девиации. К ним относятся, в частности, теория «дифференцированной связи» Э. Сатерленда, теории «конфликтности норм» Т. Селлина и У. Миллера. Так, Э. Сатерленд утверждает, что люди обучаются девиантному поведению, воспринимая ценности, способствующие девиации, в ходе общения с носителями этих ценностей. В теориях Т. Селлина и У. Миллера подчеркивается, что девиация возникает в результате конфликта между разными социальными нормами. Например, девиация имеет место, когда индивид идентифицирует себя с субкультурой, нормы которой противоречат нормам доминирующей культуры.

Таким образом, во многих теориях, в частности, теориях аномии и культурологических теориях, в качестве причин, приводящих к девиантному поведению, рассматривают такие социальные факторы, как социальные нормы и ценности. Многообразие научных подходов к объяснению природы отклоняющегося поведения вызвано прежде всего неоднозначностью и многофакторностью причин и условий, определяющих девиацию.

Агрессивное поведение представляет собой любую форму поведения, направленную на причинение ущерба или нанесение травмы другому живому существу, стремящемуся избежать подобного обращения (Baron, 1977, с. 74). Интересна типология агрессивного

поведения предложенная И.А. Фурмановым¹². Он типологизирует агрессивность по ряду критериев:

1. *По направленности на объект* — на *внешнюю (гетеро)*, характеризующуюся открытым проявлением агрессии в адрес конкретных лиц (прямая агрессия) либо на *безличные обстоятельства, предметы или социальное окружение (смещенная агрессия)*, и *внутреннюю (ауто)*, характеризующуюся выражением обвинений или требований, адресованных самому себе.

2. *По способу выражения* — на *произвольную*, возникающую из желания, намерения воспрепятствовать, навредить кому-либо, обойтись с кем-то несправедливо, кого-нибудь оскорбить, и *непроизвольную*, представляющую собой нецеленаправленный и быстро прекращающийся взрыв гнева или ярости, когда действие неподконтрольно субъекту и протекает по типу аффекта.

3. *По конечной цели* — на *инструментальную (конструктивную)*, когда действия имеют позитивную ориентацию и направлены на достижение цели нейтрального характера, а агрессия используется при этом лишь в качестве средства (здесь рассматривают индивидуальную инструментально-своекорыстную и бескорыстную, а также социально-мотивированную инструментально-асоциальную и просоциальную агрессию), и *враждебную (деструктивную)*, когда в действиях прослеживается стремление к насилию, а их целью является нанесение вреда другому человеку.

4. *По форме выражения* - на *физическую агрессию*, предполагающую предпочтительное использование физической силы против другого лица; *вербальную агрессию* — выражение негативных чувств как через форму (крик, визг) или через содержание (оскорбления, ругань и т. п.) словесных ответов; *косвенную агрессию* — действия, направленные окольным путем на другое лицо, хоть как-то связанное с обидчиком или ни на кого не направленное прямо (удар кулаком по столу); *негативизм* — оппозиционная форма поведения, направленная обычно против авторитета или руководства, могущего нарастать от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся порядков.

Представляют интерес *личностные* и *ситуативные* факторы агрессии. Обычно выделяют следующие личностные переменные агрессивного поведения:

поведенческие паттерны, названные *типом А* личности;

¹² Фурманов, И.А. Психология детей с нарушениями поведения / И.А.Фурманов. – М.: ВЛАДОС, 2004. – С.23-24.

гендер (например, мальчики являются более агрессивными чем девочки. Однако в связи с ростом популярности феминистских идей в последние годы наблюдается рост агрессивности и у девочек. В то же время мальчики чаще становятся жертвами физического насилия, а девочки проявляют большую склонность к вербальной агрессии);

катарсис, т.е. реализация поведения как средства выплеска или разрядки сдерживаемых эмоций;

непосредственное провоцирование;

алкоголь, снижающий уровень кортикального контроля и повышая активность более примитивных отделов головного мозга;

расторможенность, выражающаяся в снижении социальных сил, направленных на сдерживание агрессии.

К ситуативным переменным агрессивного поведения следует отнести следующие:

температура окружающей среды приводит к повышению уровня агрессивности;

различного рода *социальные предубеждения*;

криминальная субкультура утверждающая культ насилия и агрессии;

противоречивое воздействие *средств массовой информации*.

2. Основные механизмы регуляции социального поведения личности

Система регуляции поведения и деятельности сотрудника в организации. Члены организации - не инструменты, не винтики и не машины. У них есть цели, чувства, надежды, опасения. Каждый из них - личность с присущими ей и только ей индивидуальными чертами и качествами. В целом социализация личности, регулирование ее социального поведения осуществляется посредством **системы регуляции поведения и деятельности сотрудника**. Она включает следующие основные компоненты:

1) регуляторы, к которым относятся:

социальная позиция;

социальная роль;

социальные нормы;

социальные ожидания (экспектации);

социальные ценности, выраженные в ценностных ориентациях личности;

социальные установки;

2) методы¹³:

- *прямые или непосредственные* (убеждение; принуждение или административное «воление»; внушение; требование поведения по образцу, основанному на подражании (когда есть прямое указание: «делай, как...»));
- *косвенные или опосредованные* («личный пример», «ориентирующая ситуация», «изменение или сохранение ролевых элементов», «использование символов и ритуалов», «стимулирование»).

Подробнее рассмотрим элементы системы социальной регуляции. Серьезное влияние на формирование тех или иных регуляторов оказывает присущий данной социальной группе **менталитет**. Понятие «менталитет» есть совокупность базовых и достаточно стабильных психологических ориентиров, традиций, привычек, жизненных установок, моделей поведения, которые унаследованы от прошлых поколений и присущи данному обществу, группе, нации и определенной культурной традиции; это определенный стереотип восприятия и оценки действительности и поведенческий саморегулятор. На основе группового менталитета формируется индивидуальный. По сути дела, индивидуальный менталитет включает главные регуляторы социального поведения и является их интегрированным выражением.

Важным регулятором поведения индивида является занимаемая им *социальная позиция*, то есть общественное положение индивида, с которым связаны его определенные права и обязанности, в целом не зависящие от индивидуальных качеств. Позиции, располагаемые в иерархию по какому-либо основанию (имущественному, власти, компетентности) обладают различным статусом и престижем в общественном мнении. Каждая позиция предписывает ряд объективных требований к лицам, их занимающим, и требует их соблюдения. Другими словами, через свои требования позиция регулирует поведение каждого, кто ее занимает.

Требования позиции определяют своеобразную модель поведения. Свое законченное выражение она получает в понятии «*социальная роль*», то есть социальная функция, модель поведения, объективно заданная социальной позицией личности. Слово «роль» заимствовано из театра и, также, как и там, оно означает предписанные действия, для тех, кто занимает определенную социальную позицию.

¹³ Журавлев, А.Л. Социально-психологические основы опосредованных методов руководства / А.Л. Журавлев, Е.В. Таранов // Психологические механизмы регуляции социального поведения. - М.: Наука, 1979. - С.287-304.

(Белинская) В жизни человека, в его поведении и деятельности практически нет таких сфер, которые не регулировались бы социально и прежде всего с помощью разнообразных и различных по значимости и важности социальных норм. Именно социальные нормы (наряду с другими факторами) регламентируют, предписывают и определяют репертуар поведенческих действий для личности. Социальные нормы как некоторые правила, стандарты поведения вырабатываются самим обществом или социальными группами и определяются типом общества и деятельностью групп. При этом они выполняют множество социальных функций, важнейшими из которых являются: обеспечение существования общества (например, упорядочение, уравнивание, стабилизация отношений в социуме, в частности через включение в систему социального контроля); обеспечение деятельности социальных институтов; осуществление передачи и сохранения социального опыта; оформление условий жизнедеятельности и взаимодействия людей [Бобнева М. И., 1978].

Социальными нормами регулируется ролевое поведение человека, т.е. поведение, которое ожидается от человека со стороны социума, в зависимости от той позиции, которую он занимает в системе общественных отношений. В истории изучения нормативной детерминации ролевого поведения выделяются два подхода: социальный и психологический. Первый ведет свое начало от работ Р. Линтона и рассматривает роль исключительно как нормативный образец поведения, второй (психологический) — связан с именами Дж. Мила и Дж. Морено. Психологический подход берет за основу мысль, что реальное поведение человека не может быть определено только обществом, оно всегда — результат преломления требований и норм общества в индивидуальных особенностях человека. Поэтому, чтобы понять и прогнозировать ролевое поведение человека, надо проследить, с одной стороны, особенности социальной роли, а с другой — особенности личности — исполнителя этой роли. Именно потому, что ролевое поведение строится не только по нормативной «программе», но и на основе индивидуальных и личностных возможностей, каждая исполненная социальная роль уникальна, т.е. она будет отличаться от подобной роли, исполненной кем-то другим [подробнее см.: Андреева Г. М., Богомолова Н. Н., Петровская Л. А., 1978; Шибутани Т., 1998].

В целом можно сказать, что социальные нормы увязывают требования, условия и задачи общества с определенными поведенческими проявлениями личности. Они выступают в качестве своеобразных проводников, «каналов», по которым требования общества передаются через социальные группы к конкретным людям.

В процессе социализации социальные нормы усваиваются, интернализируются индивидом и становятся личностными («внутренними») регуляторами поведения. При этом усвоенные человеком нормы воздействуют на его поведение через систему других внутренних факторов — например, через Я-концепцию индивида, посредством социальных установок и т.д. Механизм нормативной саморегуляции поведения зависит от степени осознания и принятия тех или иных норм личностью. Осознанные нормы выступают в качестве эталонов, с которыми индивид соотносит свои и чужие поступки, регулируя тем самым свое поведение.

Социальная роль регулирует поведение личности в главных, принципиальных вопросах, определяет модель поведения в общем. Это, однако, не отрицает персональной, субъективной окраски роли, которая проявляется в стилях ролевого поведения, уровне активности исполнения.

Понятие «социальная роль» - изменчивое. Достаточно сравнить содержательное наполнение понятия «сотрудник милиции» в советское время и в настоящее время. Наибольшие изменения происходят в процессе интенсивного социального развития. Исполнение социальной роли должно соответствовать принятым социальным нормам и ожиданиям окружающих, вне зависимости от индивидуальных особенностей личности.

Каждая культура имеет свои собственные представления по поводу общепринятого поведения. Чаще всего эти представления объединяются понятием *«социальная норма»*. Нормы управляют нашим поведением так незаметно, что мы с трудом осознаем их существование. Нормы, как представления членов общества о должном, допустимом, возможном, желательном, или о недопустимом, невозможном, нежелательном и т.д. являются важным средством социальной регуляции поведения индивидов и групп.

Нормы исполняют роль интеграции, упорядочения, обеспечения жизнедеятельности общества как системы. С помощью норм требования и установки общества, социальных групп переводятся в эталоны, модели, стандарты поведения представителей этих групп и в такой форме адресуются личности. Усвоение и использование норм является условием формирования человека как представителя той или иной организации. Посредством их соблюдения человек оказывается включенным в группу, в общество.

Вместе с тем поведение индивида регулируется и отношением к нам окружающих, их ожиданием от нас определенных, соответствующих данной ситуации действий. *Социальные, ролевые ожидания*

(*экспектации*) - это обычно неформализованные требования, предписания моделей социального поведения, отношений и др., и обретающие форму ожидания определенного поведения. Например, сотрудник правоохранительных органов должен быть специалистом по всем вопросам права (так считает значительное число опрошенных граждан). Ожидания отражают степень обязательности, необходимости для членов организации, общества предписываемой модели поведения, отношений, без которых организация не может функционировать. Среди основных функций ожиданий можно выделить упорядочение взаимодействия, повышение надежности системы социальных связей, согласованности действий и отношений, повышение эффективности процесса адаптации (в первую очередь, регулирование и прогноз).

Серьезное влияние на поведение индивида оказывают *социальные ценности*, то есть значимые явления и предметы реальной действительности, соответствующие потребностям общества, социальной группы и личности. Ценности общества и группы, преломленные восприятием через опыт каждой конкретной личности, становятся *ценностными ориентациями личности (ЦОЛ)*, то есть ценности из сугубо «общественных», становятся «моими». Таким образом, ценностными ориентациями личности выступают разделяемые этой личностью социальные ценности, выступающие в качестве целей жизни и основных средств достижения этих целей. Будучи отражением фундаментальных социальных интересов личности, ЦОЛ выражают субъективную общественную позицию индивидов, их мировоззрение и нравственные принципы.

Серьезное значение для регуляции социального поведения играют сформированные *социальные установки* данного индивида, то есть предрасположенность действовать определенным образом относительно какого-либо объекта, явления. Социальные установки включают ряд фаз: когнитивную, то есть восприятие и осознание объекта (цель); эмоциональную, то есть эмоциональная оценка объекта (настроенность и внутренняя мобилизованность); и, наконец, поведенческую, то есть готовность осуществить ряд последовательных действий по отношению к объекту (поведенческая готовность).

Таковы основные регуляторы социального поведения личности. Первые четыре (позиция, роль, нормы и ожидания) носят относительно статичный характер и являются простейшими. Иногда в психологической литературе их объединяют понятием «внешняя мотивация сотрудника». ЦОЛ и социальная установка являются наиболее сложными регуляторами и предусматривают активное взаимодействие личности с объективной реальностью. Их объединяют понятием

«внутренняя мотивация сотрудников». Внутренняя мотивация является определяющей для успешности деятельности сотрудника, она раскрывает причину желания человека выполнять свою работу качественно. Вспомним известное правило: *для того, чтобы заставить человека что-то сделать, он должен захотеть это сделать*. Ценностные ориентации личности и социальные установки сотрудника формируют это «хотение».

В каждом органе внутренних дел всегда имеется система воздействий, выраженная в комплексе факторов, оказывающих на него свое влияние. В систему же *управленческих воздействий* она превращается, когда осмыслена субъектом управления, создан комплекс благоприятно влияющих факторов, устранены или ослаблены отрицательно влияющие факторы. Эту работу руководителя и привлекаемых к управлению лиц иногда сравнивают с работой садовода, который, работая на всей территории садового участка, старается подобрать качественную рассаду, но понимает, что этого мало. Он непрерывно, трудолюбиво и заботливо создает благоприятные условия для выращивания и созревания нужных ему культур: улучшает почву, удобряет ее, поливает, выбирает солнечные или теневые места, подпирает, ограждает, обрезает и пр., - и одновременно борется с отрицательно влияющими - сорняками, вредителями и болезнями растений, чрезмерно затеняющими сооружениями и ветками, пасынками, повреждениями коры и т.п. Таким образом, не только и не столько руководитель, сколько условия должны побуждать и принуждать сотрудников действовать энергично и трудолюбиво¹⁴.

Необходимо уделить внимание таким групповым феноменам, как социальная фасилитация, социальная лень, деиндивидуализация, групповая поляризация, огруппление мышления, влияние меньшинства, которые существенно **воздействуют и во многом определяют социальное поведение** личности.

Жизнь любой организации - это море, в котором представлены разнообразные поведенческие проявления и эффекты каждого сотрудника; море имеющее свои отливы и приливы, штормы и штиль; море имеющее свои теплые и холодные течения. От руководителя организации в наибольшей степени зависит, каким путем он поведет управленческий корабль, путешествуя по этому морю человеческих эмоций и страстей.

¹⁴ Прикладная юридическая психология. С.219.

Известный американский психолог Д.Майерс¹⁵ (1997) сумел мастерски все многообразие человеческих проявлений в группе свести к шести основным групповым феноменам. Давайте вслед за ним обратимся к их анализу.

1) Феномен социальной фасилитации (от англ. *facility* - легкость, благоприятные условия) или закономерность Зайенса: *присутствие других всегда действует возбуждающе и*

- *благоприятно сказывается на решении простых и привычных задач (в которых доминирует правильный ответ);*
- *мешает решению сложных и новых задач (в которых доминирует неправильный ответ либо ответа нет вовсе).*

Почему же нас возбуждает присутствие других?

Во-первых, из-за боязни оценки окружающих. Другими словами, мы обеспокоены тем, как нас оценивают другие.

Во-вторых, из-за отвлечения внимания, конфликта между вниманием к другим и вниманием к задаче. Конфликт вызван перегрузкой когнитивной системы.

В-третьих, из-за присутствия других, как такового.

2. Феномен социальной лености или закономерность Латане, Вильямса и Харкинса: *люди прилагают меньшие усилия в том случае, когда они объединяют свои анонимные усилия ради общей цели, нежели в случае индивидуальной ответственности, когда виден вклад каждого отдельно в общее дело.*

Почему это происходит? В многочисленных экспериментах выяснилось: люди обычно уверены, что их оценивают только тогда, когда они действуют в одиночку. Групповая ситуация *уменьшает* боязнь оценки. Когда люди не отвечают за конечный результат и не могут оценивать свой собственный вклад, их личная ответственность распределяется между всеми членами группы.

Обобщенные данные сорока девяти экспериментов, в которых участвовало свыше 4 тыс. испытуемых, показывают, что усилия уменьшаются, а леность возрастает при увеличении размеров группы. Так, индивидуальная работоспособность, составляющая в группе из двух человек 90 % падает до 75 % в группе из шести работников.

Всегда ли проявляется социальная леность? Многочисленные исследования свидетельствуют, что далеко не всегда. Она проявляется гораздо меньше:

¹⁵ Майерс, Д. Социальная психология / Д. Майерс / Перев. с англ. – СПб.: Питер, 1996. -684 с. [с.354-397]

- ✓ когда совместная деятельность вызывающе трудна, притягательна и увлекательна;
- ✓ когда работники считают других членов своей группы ненадежными или неспособными к продуктивной деятельности;
- ✓ когда члены группы - друзья ("Сплоченность усиливает старания");
- ✓ когда трудятся работники, принадлежащие к так называемым коллективистским (преимущественно азиатским) культурам;
- ✓ когда группа состоит преимущественно из женщин.

3. Феномен деиндивидуализации или почему вместе мы делаем то, чего не стали бы делать в одиночку.

Когда возбуждение и размывание ответственности комбинируется, нормативное сдерживание иногда ослабевает. Результатом могут быть действия, варьирующие от легкого нарушения запретов (выкрики во время собраний, совещаний) до импульсивного самовыражения (групповой вандализм, оргии) и даже до разрушительных социальных взрывов (уличные беспорядки, стихия толпы). В определенных групповых ситуациях люди склонны к тому, чтобы отбросить нормативное ограничение, утратить чувство индивидуальной ответственности, ощутить то, что психолог Л.Фестингер с коллегами назвали *деиндивидуализацией*. Таким образом, под *феноменом деиндивидуализации* понимается *утрата самосознания и боязни оценки, когда нормативное сдерживание значительно ослабевает*.

В каких условиях проявляется этот феномен? Что влияет на его проявления? К условиям, определяющим вероятность и интенсивность проявления деиндивидуализации, относят следующие.

Во-первых, *размер группы*. Чем больше группа, тем больше ее члены утрачивают чувство самоосознания и тем с большей готовностью соглашаются пойти на нарушение нормативного поведения.

Во-вторых, *физическая анонимность и обезличенность*. Психолог Ф.Зимбардо предположил, что обезличенность в больших городах сама по себе означает анонимность и предусматривает нормы поведения, разрешающие вандализм. Для эксперимента он приобрел две подержанные машины десятилетней давности выпуска и оставил их с поднятыми капотами и снятыми номерными знаками на улицах, одну - в старом студенческом городке Нью-Йоркского университета в Бронксе, а другую - вблизи студенческого городка Станфордского университета в небольшом городке Пало-Альто. В Нью-Йорке первые "автораздевальщики" появились уже через десять минут, сняв аккумулятор и радиатор. Через трое суток, после 23 эпизодов краж и

вандализма (со стороны хорошо одетых белых граждан), машина превратилась в бесполезную грудку металлолома. По контрасту с этим, единственный человек, который в течение недели дотронулся до автомобиля в Пало-Альто, был прохожий, закрывший капот машины, поскольку начинался дождь.

В-третьих, *возбуждающие и отвлекающие действия группы*, подготавливающие почву для деиндивидуализации (аплодисменты и хлопки, пение хором, различные ритуальные мероприятия и церемонии и др.). "Есть усиливающее само себя удовольствие в том, - пишет Д.Майерс, - чтобы совершать импульсивный акт, наблюдая, как окружающие заняты тем же самым. Когда мы видим, что другие делают то же, что и мы, то полагаем, что они и чувствуют то же самое, и, таким образом, укрепляемся в своих чувствах". Иной раз мы сами ищем возможности деиндивидуализироваться в группе, потому что можем предаться сильным позитивным эмоциям и ощутить нашу общность с окружающими.

В-четвертых, *ослабленное самоосознание*. Групповое бытие, ослабляющее самоосознание, имеет тенденцию рассогласовывать поведение и установки личности. Не осознающие себя менее заторможены, меньше себя контролируют, более склонны действовать, не задумываясь о своих ценностях, более восприимчивы к ситуации. Фактором, повышающим деиндивидуализацию, является алкогольное опьянение. Напротив, деиндивидуализация снижается в обстоятельствах, повышающих самоосознание: перед зеркалами, фотоаппаратами, кино- и видеокамерами, в маленьких поселках, на ярком свете, при ношении именных табличек, или нестандартной одежды, при отсутствии отвлекающих внимание стимулов, в необычной обстановке.

4. Феномен групповой поляризации, впервые описанный С.Московичи и М.Заваллони. Сущность его проявляется в том, что *обсуждение актуальных проблем в группе зачастую усиливает изначальные установки ее членов, как положительные, так и отрицательные; смещение средней тенденции к своему полюсу вместо раскола мнений внутри группы.*

Почему это происходит? Во-первых, *из-за информационного влияния*. Во время группового обсуждения складывается банк идей, большая часть из которых согласуется с доминирующей точкой зрения. Идеи, входящие в базовый запас знаний членов группы, часто будут высказываться во время обсуждения или, даже не будучи упомянуты, повлияют в целом на его результат.

Во-вторых, *из-за нормативного влияния*. В соответствии с теорией социального сравнения Л.Фестигера, в человеческой природе заложено желание оценивать свои мнения и способности, а это мы можем делать, только сравнивая свои мнения с чужими. Наибольшее влияние на нас при этом оказывают представители той группы, с которой мы себя идентифицируем. Более того, желая понравиться другим, мы можем начать выражать более жесткие мнения, когда обнаруживаем, что другие разделяют наши взгляды.

5. Феномен огруппления мышления, описанный И.Джанисом и заключающийся в том, что *для группы интересы групповой гармонии часто важнее принятия реалистических решений*. Действие этого феномена особенно часто проявляется в деятельности группы, принимающей управленческие решения.

Группа всегда стремится к внутренней гармонии даже вопреки требованиям принципа реализма. Особенно это верно тогда, когда

- ✓ у группы сильна потребность в единстве;
- ✓ группа изолирована от альтернативных идей;
- ✓ лидер дает понять, чего он хочет от группы.

6. Феномен влияния меньшинства, описанный С.Московичи и заключающийся в том, что *меньшинство группы наиболее influent при условиях последовательности в своих взглядах, уверенности в своей правоте и способности привлекать сторонников из числа большинства*. Даже если все эти факторы не убедят большинство принять взгляды меньшинства, они пробудят у большинства сомнения в себе и склонят его к рассмотрению других альтернатив, часто приводящих к лучшему, более творческому решению.

Природа влияния меньшинства все еще остается предметом споров. Вместе с тем, не подлежит сомнению, что меньшинство, твердо стоящее на своих позициях, более influent, чем меньшинство колеблющееся. Последовательное меньшинство является influent, пусть и не популярным, частично из-за того, что вскоре именно оно становится центром спора. Всеобщее внимание позволяет человеку высказать непропорционально большее количество аргументов. А позиция, в пользу которой высказано больше аргументов, обычно побеждает. Красноречивые члены группы, как правило, более influent.

Последовательность и настойчивость говорят об уверенности в себе. Более того, эксперименты свидетельствуют, что любое действие меньшинства, выражающее уверенность, склонно порождать у большинства сомнения в себе. Ощущение сильной и непоколебимой

убежденности меньшинства подталкивает большинство к тому, чтобы пересмотреть свою позицию.

Когда меньшинство постоянно сомневается в мудрости большинства, те члены большинства, которые в противном случае подвергали бы имеющиеся у них сомнения самоцензуре, теперь не стесняются их высказывать и могут даже перейти на позиции меньшинства. Упрямое меньшинство разрушает всякую иллюзию единомыслия. Причем отступники со стороны большинства гораздо более убедительны, чем непоколебимые представители меньшинства. В ряде экспериментов было выявлено, что как только появляются перебежчики, зачастую за ними сразу тянутся все остальные, вызывая эффект снежной лавины.

Воздействие меньшинства зачастую парадоксально и нелогично. Доказано, что гонения со стороны лидеров большинства по отношению к меньшинству далеко не всегда укрепляет позиции первых. Наоборот, эти действия зачастую ведут к росту сомнений в стане большинства, к симпатиям относительно гонимого меньшинства. Мировая история знает немало примеров, когда ореол мученика помог утвердиться лидерам меньшинства.

Рассмотренные феномены показывают сложность, противоречивость, пульсирующий характер групповой жизнедеятельности. Знание руководителем закономерностей действия этих феноменов позволяет не только прогнозировать развитие групповых процессов, но и управлять ими.