

№ 391

**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ СТАЛИ И СПЛАВОВ  
(ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)**

**Кафедра философско-исторических и социально-политических наук**

**Пиковский Ю.Б., Овчинникова М.В., Потапова А.В.**

Одобрено Методическим  
советом института

## **Основы психологии**

Раздел: *Социальная психология*

**Учебное пособие**

**Часть III**

для студентов специальности 110.800

Под редакцией д.ф.н., проф. Мапельман В.М.

**Москва 2001**

## **АННОТАЦИЯ**

В третьей части учебного пособия рассматриваются основные закономерности влияния социальных факторов на регуляцию поведения человека. Дается обзор основных методов социально-психологического анализа конкретных ситуаций.

© Московский государственный институт стали и сплавов (МИСиС), 2001.

## Содержание

6. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ В ТРУДОВЫХ КОЛЛЕКТИВАХ.....	4
Межличностные отношения в коллективе.....	4
Социальные факторы межличностного восприятия .....	4
Психологические факторы, обеспечивающие благоприятный эмоциональный фон общения между людьми .....	15
Психологические факторы улучшения взаимопонимания между людьми .....	26
7. КОНФЛИКТ.....	34
Конфликтная ситуация и конфликт .....	35
Психологические правила обсуждения конфликтных ситуаций .....	40
8. МЕТОДЫ СБОРА И ОЦЕНКИ ОБЪЕКТИВНОЙ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИИ.....	44
Подготовка к проведению конкретных социальных исследований .....	46
Анкетирование, как метод стандартизированного проведения опроса общественного мнения .....	53
Социаометрический анализ взаимоотношений в коллективе .....	62
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ИЗУЧЕНИЯ .....	72

## **6. Социально-психологические проблемы эффективного общения в трудовых коллективах**

### **Межличностные отношения в коллективе**

Межличностные отношения в коллективе – специфическое явление, обусловленное как внешними социальными, так и индивидуально-психологическими факторами. При всем разнообразии социально-психологических связей между людьми в процессе совместной деятельности их источником является общение.

Изучение субъективных факторов и закономерностей психологии общения между людьми является важнейшей прикладной задачей научной организации труда в производственных коллективах, необходимым компонентом общей профессиональной подготовки молодого специалиста.

### **Социальные факторы межличностного восприятия**

*Мы можем казаться значительными, занимая положение, которое ниже наших достоинств, но нередко кажемся ничтожными, занимая положение, слишком для нас высокое.*

*Ф. де Ларошфуко*

Поведение человека в коллективе определяется, главным образом, его сознательными установками по отношению к обществу в целом и каждому его члену в частности. В любом коллективе люди занимают неравные позиции в отношениях друг к другу в зависимости от иерархии подчинения, определяемой их производственными и общественными связями, а также квалификационными, возрастными и другими характеристиками каждой конкретной личности.

Совокупность указанных связей, в которые вступает каждый член коллектива, определяет его социальную роль – относительно

устойчивые стереотипы поведения в конкретных социально-психологических ситуациях. В применении к реальной жизни (в отличие от воображаемой в театре) слово роль выступает лишь как метафора. Однако, оно достаточно точно отражает тот факт, что в сходных социальных обстоятельствах различные по своим индивидуальным характеристикам люди ведут себя одинаково, как бы исполняя заданные роли, принимая внешние и внутренние стереотипы поведения, соответствующие конкретному в данный момент социальному положению.

По образному выражению известного психолога С.Л.Рубинштейна "...в характер человека как бы инкрустируются общественно выработанные способы поведения, отвечающие требованиям, предъявляемым обществом к своим членам". Из этого утверждения вовсе не следует, что социальная роль и социально-ролевое поведение всегда как бы нивелирует поведение личности, подавляет ее индивидуальные характерологические черты.

В повседневной жизни мы также выполняем множество социальных ролей, стереотипы которых мы можем принимать или отвергать в зависимости от наших индивидуальных представлений об их соответствии нашим внутренним установкам о нормах поведения. Например, выполняя роль пассажира в общественном транспорте, мы вступаем в достаточно стереотипные формально-ролевые отношения с водителем или кондуктором, но в каждом отдельном случае принимаем собственное решение о ролевом поведении относительно пассажиров, самостоятельно решая проблему наших с ними взаимоотношений. Например, уступить или не уступить место человеку в зависимости от качества нашего воспитания, представлений о том, кто он по характеристикам пола, возраста и т.д.

Такие же нерегламентированные жесткими требованиями социальные роли мы выполняем по отношению к нашим близким в семье, в быту, при общении с друзьями и знакомыми, при вступлении в кратковременные контакты с незнакомыми людьми в магазинах, кинотеатрах, на предприятиях службы быта и т.д. В этих условиях характер социально-ролевых отношений между людьми определяется субъективными оценками так называемого – социального статуса участников взаимодействия..

В самом деле, вспомните, кто из вас не ловил себя на том, что встречаясь с незнакомым человеком, мы прежде всего пытаемся определить для себя "Кто он, в каких отношениях мы с ним можем на-

ходиться, как себя с ним вести"? Решая эту задачу, мы прежде всего оцениваем его возраст, пол, стиль одежды, манеру поведения и т.д. Если взаимные оценки совпадают, контакт происходит по достаточно стереотипному сценарию, не вызывая особых психологических трудностей и дискомфорта. В случае, если наша позиция в оценке социально-ролевых отношений не совпадает с характером поведения партнера, это неизбежно приводит к диссонансу в отношениях с ним.

В самом деле, кто из нас не испытывал раздражения, если партнер по общению принимает на себя роль, не соответствующую нашим представлениям о его статусе. Например, обращается к нам на ты, или претендует на командный стиль в разговоре. В этих случаях, как правило, мы стремимся к восстановлению равновесия в соответствии с нашими представлениями о социально-ролевых позициях в общении и формируем достаточно выраженные негативные эмоциональные оценки его личности.

С другой стороны, если партнер по общению, оцениваемый нами как носитель достаточно высокого социального статуса, выбирает форму равноправного общения – это безусловно воспринимается нами как положительный фактор взаимодействия и обеспечивает высокий уровень эмоционального взаимопонимания.

Этот психологический феномен межличностного общения лежит в основе формирования правил так называемого хорошего тона в отношениях между людьми и призван в процессе общения облегчать психологическую напряженность в контактах с незнакомыми людьми.

Как же происходит взаимооценка социальных статусов партнеров в процессе нерегламентированного общения? Исследование этого вопроса всегда привлекало внимание социальных психологов. Например, один из известнейших американских психологов У.Джемс, анализируя эту проблему, приводит старую поговорку о том, что человеческая личность состоит из трех частей: души, тела и платья, считая, что это нечто большее, чем простая шутка. "Мы в такой степени присваиваем платью нашей личности, пишет он, – до того отождествляем одно с другим, что немногие из нас дадут, не колеблясь, решительный ответ на вопрос, какую бы альтернативу они выбрали: иметь прекрасное тело, облаченное в вечно грязные и рваные лохмотья, или под вечно новым костюмом с иголки скрывать безобразное уродливое тело".

В самом деле, одежда в истории человечества всегда служила способом индификации социальной принадлежности ее носителя, отражая его сословную или профессиональную принадлежность. В психологии это явление принято называть социальной символикой. Стремясь повысить в глазах людей свой социальный статус, человек всегда склонен присваивать себе внешние символы, присущие социальным группам, подражать или принадлежать к которым он стремится. В случае несоответствия объективного положения личности и его попыток имитации принадлежности к группам более высокого социального статуса могут возникать комические ситуации, подобные той, что нарисовал Мольер в комедии "Мещанин во дворянстве". Нечто подобное можно наблюдать в наше время, когда одежда потеряла свое сословное значение, но сохранила некоторые черты профессиональной принадлежности ее носителя.

Например, ответственные работники в качестве социальной символики используют строгий деловой костюм и галстук, представители мира искусств предпочитают некие стереотипы так называемых богемных стилей одежды, молодежь вырабатывает свои стили спортивной одежды и т.д. Для некоторых замкнутых социальных групп так называемого престижного статуса характерно принятие различных специальных символов: особых галстуков, значков, эмблем и т.д.

Таким образом, декорируя свою внешность, мы всегда стремимся к тому, чтобы доступными способами сигнализировать окружающим нас людям свой социальный статус или тот его тип, к которому мы стремимся принадлежать. В этом смысле можно, с известными оговорками, согласиться с очередной сентенцией Ларошфуко о том, что каждый человек, кем бы он ни был, старается напустить на себя такой вид и надеть такую личину, чтобы его приняли за того, кем он хочет казаться. Поэтому можно сказать, что общество состоит из одних только личин". Разумеется, этот своеобразный социально-психологический гротеск можно воспринять лишь с известной долей юмора, но как всякий юмор, он содержит и определенный объективный смысл.

До настоящего времени мы говорили лишь о нерегламентированном или, как часто принято говорить в социальной психологии, неформальном социально-ролевом взаимодействии людей. Однако, в производственных или формальных взаимоотношениях людей описанные стереотипы ролевого поведения и социальной символики