**Введение**

Научное управление — это всегда целе­направленная деятельность людей и го­сударства по оптимизации объективных и. субъективных условий общественной жизни, при наличии которых осуществляется планомерный процесс повышения уровня материального и духовного состояния людей.

**Д. Мильтон**

Социально-психологические явления и процессы должны не только изучать­ся. Ими можно и нужно управлять. Их можно регулировать.

Эффективное управление общественными процессами, их правильное регули­рование предполагает всестороннее научное изучение их причинно-следствен­ных связей, механизмов функционирования и следующее воздействие на их субъекты и объективные условия, в которых они развиваются.

Современное управление призвано продуктивно воздействовать в гуманисти­ческих целях на материальную и духовную сферы общественной жизни в масш­табах общества, региона, социальной группы. Добиться этого невозможно, опи­раясь только на знания технологических, экономических и организационных законов общественной жизни. Следует использовать также законы, относящие­ся к функционированию социальной структуры на всех уровнях общественной жизни, к происходящим на них идеологическим процессам, образованиям право­вого и нравственного порядка. Особое место при этом принадлежит познанию и использованию в управлении социально-психологических закономерностей.

**1.1 Понятие управления в социальной психологии**

**Психология управления** — одна из важнейших отраслей современной социальной психологии, изучающей общение и взаимодействие людей в различных социальных структурах.

Разработкой проблемы управления занимаются различные отрасли знаний: информатика, юриспруденция, философия, психология, педагогика, эргономика, социология и др. Однако общая теория управления начала разрабатываться в недрах кибернетики и теории систем. Кибернетика (от греч. kybernetike — искусство управления) — наука об управлении, связи и переработке информации в биологических, технических и комплексных (человеко-машинных) системах.

Процессы управления имеют место там, где осуществляется общая деятельность людей для достижения определенных результатов.

**Управление** — комплекс необходимых мер влияния на группу, общество или его отдельные звенья с целью их упорядочения, сохранения качественной специфики, усовершенствования и развития,

Управление осуществляется по общим законам во всех сложных динамических системах управления (социальных, психологических, биологических, технических, экономических, административных и др.) и основано на получении, обработке и передаче информации.

Научная организация управления требует применения исследователем и руководителем системного анализа ситуации, построения (в виде умственных представлений или материализованных схем, планов) модели управляемого объекта и его возможных изменений, моделирования процессов профессиональной деятельности (построения профессиограмм) и поведения личности (психограмм людей).

Управление, осуществляемое в социальных структурах, имеет свои специфические особенности, выражающиеся в том, что используются гибкость человеческого ума, разнообразные знания людей, своеобразие их памяти и волевых качеств, специфика межличностных отношений.

**Цель управления** — желаемый результат, который должен быть получен после осуществления действий управления.

Основной целью управления является заранее обозначенное, запрограммированное состояние системы, достижение которого в процессе управления позволяет решить нужную проблему. Целеполагание является определяющим условием эффективности управленческой деятельности руководителей и руководящих структур.

Наличие и содержание цели детерминируют существование системы управления, которая функционально организуется (самоорганизуется) именно для достижения определенных целей. Отсутствие общей цели препятствует формированию системы управления или она функционирует какое-то время вхолостую, побуждаемая какими-либо неадекватными задачами.

**Задачи управления** — это постановка конкретных вопросов, подлежащих решению и последовательно приводящих к достижению основной цели управления.

**1.2. Структура социальной системы управления**

**Социальная система управления** — это система управления, в которой присутствуют субъект-субъектные (человек — человек) отношения.

**Субъект управления** — это структурно обозначенные объединения людей и руководители на персональном уровне, наделенные управленческими полномочиями и осуществляющие управленческую деятельность.

**Объект управления** — это отдельные люди или группы, на которые направлены организованные, систематические, планомерные воздействия субъекта управления.

Управленческие отношения. В процессе осуществления функций управления сотрудники вступают в определенные управленческие отношения, которые выступают как процесс общественных действий участников управления, в ходе которого удовлетворяются как их общие, так и особые интересы.

Основой формирования управленческих отношений служат цели и функции управления.

Функции управления. Управление обеспечивается выполнением ряда функций, под которыми понимают конкретные направления деятельности и которые подразделяются на:

**- целевые**, назначение которых состоит в направленности к определенной цели системы, которая может охватывать отрасль, регион, учреждения и т.д.;

**- организационные**, назначение которых состоит в использовании оптимальных методов объединения специалистов, сотрудников для реализации целей существования системы управления, обеспечения жизнедеятельности всех ее подструктур;

— **материально-технического обеспечения**, посредством которой руководитель определяет действительные потребности системы и ее подсистем в материальных ресурсах;

— **экономико-финансовую**,которая позволяет руководителю своевременно определять реальную стоимость для его организации при осуществлении поставленной задачи и понесенные ею затраты по жизнеобеспечению своих подразделений;

— **учета и контроля**, которая состоит в обеспечении сбора, передачи, сохранения и обработки данных учета, т.е. в количественной обработке, регистрации и систематизации информации о деятельности системы, о выполнении управленческих решений, о наличных финансах и материальных ресурсах;

— **социальную**, направленную на то, чтобы способствовать эффективному разрешению возникающих в обществе противоречий, которые обусловлены такими социальными явлениями, как разнородность труда и его оплата, социальное неравенство людей, наличие граждан, утративших способность к производственному труду и нуждающихся в социальной защите;

— **мотивации**, направленную на обеспечение добросовестного выполнения подчиненными их обязанностей.

Социальная (сложная) система управления всегда делится на две основные подсистемы: управляющую (субъект управления, руководство) и управляемую (объект управления, исполнители), каждую из которых можно, в свою очередь, рассматривать как самостоятельные системы с присущими им подсистемами (см. схему).

**Общие принципы управления** **(см. схему 6.2).**

**Принципы управления** — это основные правила, нормы, руководящие установки, на основе которых организуется процесс управления, научно обоснованная организация управленческих функций, выбор адекватных методов и приемов управленческих воздействий.

К наиболее общим из них относятся следующие принципы:

— **социальной направленности**, отражающий необходимость для органов управления в процессе выработки и реализации управленческих решений учитывать интересы общества, отрасли, конкретных организаций и социально-профессиональных групп;

— **законности**, состоящий в том, что организация и деятельность органов управления и сотрудников регулируются нормами права, а все акты управления (приказы, инструкции, распоряжения) опираются на требования закона;

— **объективности**, требующий знания и учета объективных закономерностей взаимодействия субъекта и объекта управления, учета имеющихся возможностей, реального состояния общественных процессов;

— **системности**, предполагающий, что субъект управления при выборе способов, методов, форм воздействия на объект должен учитывать все изменения, осуществляющиеся в окружении, в пределах которого функционирует и развивается данная система управления;

— **комплексности**, заключающийся в том, что в каждом сложном акте управления необходимо учитывать все его аспекты: технологические, экономические, социальные, идеологические, психологические, организационные, политические;

— **гласности**, обеспечивающий доступность обсуждения и компетентного участия всех представителей управленческих отношений в принятии решений на основе широкой информированности и учета общественного мнения и включающий в себя правдивую, своевременную и широкую информацию о действительном положении дел в организации;

— **соединения единоначалия и коллегиальности**, отражающий в процессе управления взаимодействие двух форм проявления властных полномочий — единоначалие прямо связано с персональной ответственностью руководителя за результаты принятых решений, а коллегиальность выступает как фактор коллективной разработки проектов решений и тем самым повышает степень их обоснованности.

**2. Сущность психологического воздействия**

**Психологическое воздействие** — социально-психологическая активность одних людей, осуществляемая в различных формах и различными средствами, направленная на других людей и их группы с целью изменения психологических характеристик, личности (ее взглядов, мнений, отношений, ценностных ориентации, настроений, мотивов, установок, а стереотипов поведения), групповых норм, общественного мнения или переживаний людей, опосредующих их деятельность и поведение.

**Информационно-психологическое воздействие** (часто его называют информационно-пропагандистским, идеологическим) — это воздействие словом, информацией.

Психологическое воздействие такого вида ставит своей основной целью формирование у людей определенных' идеологических (социальных) идей, взглядов, представлений, убеждений, одновременно вызывая у них положительные или отрицательные эмоции, чувства и даже бурные массовидные реакции.

**Психогенное воздействие** является следствием:

а) физического воздействия на мозг индивида, в результате которого наблюдается нарушение нормальной нервно-психической деятельности (например, человек получает травму головного мозга, в результате которой он теряет возможность рационально мыслить, у него пропадает память и т.п.; либо он подвергается воздействию таких факторов, как звук, освещение, температура и др., которые через определенные физиологические реакции изменяют состояние его психики);

б) шокового воздействия окружающих условий или каких-то событий (например, картин массовых разрушений, многочисленных жертв и т.д.) на сознание человека, в результате чего он не в состоянии рационально действовать, испытывает аффект или депрессию, впадает в панику и т.п.

Чем менее подготовлен человек к психотравмируюшим воздействиям окружающей действительности и ее физических влияний, тем более резко выражены его психические травмы, получившие название психогенных потерь,

**Психоаналитическое (психокор-рекционное) воздействие** — это воздействие на подсознание человека терапевтическими средствами,особенно в состоянии гипноза или глубокого сна.

**Нейролингвистическое воздействие** (нейролингвистическое программирование) — вид психологического воздействия, изменяющий мотивации людей за счет внесения в их сознание специальных лингвистических программ.

**Психотронное (парапсихологическое, экстрасенсорное) воздействие** — это влияние на других людей, осуществляемое путем передачи информации через внечувственное (неосознаваемое) восприятие.

**Психотропное воздействие** — это воздействие на психику людей с

**2.1 Виды влияния в психологическом воздействии**

**Влияние в психологическом воздействии** — осуществление своих функций субъектом воздействия, его деятельность, приводящая к изменению каких-либо особенностей индивидуальности объекта, его сознания и поведения.

**Индивидуально-специфическое влияние** лица, осуществляющего психологическое воздействие, заключается в передаче (или навязывании) людям еще не освоенных ими образцов личностной и другой активности, в которых выражаются его индивидуально-психологические характеристики (доброта, общительность или, наоборот, недоброжелательность, эгоизм и т.п.).

**Функционально-ролевое влияние** субъекта психологического воздействия — форма осуществления им своих функций и взаимодействия с другими людьми, выражающаяся в навязывании другим людям социальных ценностей и поступков, способов возможного поведения, задаваемых теми целями, которые он преследует, и определяемых той ролью, которую он играет (или исполняет).

**Направленное влияние** — это такое влияние субъекта психологического воздействия, которое ориентировано на определенных людей или их конкретные личностные качества и социально-психологические особенности.

**Ненаправленное влияние** — это влияние, не нацеленное на определенный объект.

**Прямое влияние —** это непосредственное влияние самого субъекта психологического воздействия или его личностных качеств на других людей.

**Косвенное влияние** — воздействие, направленное не непосредственно на объект влияния, а на окружающую его среду.

**2.2 Принципы психологического воздействия**

**Индивидуальный и дифференцированный подход в психологическом воздействии** предполагает: глубокое и всестороннее знание и учет индивидуально-психологических особенностей его субъектов; определение конкретных задач влияния в соответствии с их личностными характеристиками; постоянный анализ итогов психологического воздействия; своевременное внесение корректив в методику его осуществления с учетом особенностей каждого конкретного объекта воздействия.

**Принцип психологического воздействия в группе и через коллектив** требует: приоритетно влиять на неформальных лидеров и руководителей группы или коллектива; определять перспективы развития группы, объединяющие мысли и действия всех ее членов, и именно на них сосредоточивать фокус основного влияния субъекта воздействия; умело использовать силу группового мнения в интересах повышения эффективности воздействия; заставлять всех членов коллектива подчинять личные интересы общим; обеспечивать единство и сплоченность актива в действиях, способствующих воплощению целей осуществляемого на коллектив психологического воздействия.

**Психологическое воздействие в процессе деятельности** предполагает, что в ее ходе влияние на людей может осуществляться менее заметно и более продуктивно.

**Принцип сочетания высокой интенсивности влияния с учетом специфических характеристик его объекта** предполагает осуществление непрерывного достижения целей психологического воздействия, временная приостановка которого возможна лишь в том случае, когда необходима его корректировка исходя из специфического проявления конкретных психологических особенностей людей, осмыслить которые заранее не представлялось возможным.

**Принцип опоры на положительное или отрицательное в личности и группе** требует изучать и учитывать прежде всего то, что может способствовать или препятствовать психологическому воздействию. Те или иные положительные или отрицательные характеристики личности или группы могут как затруднять воздействие, так и повышать его эффективность, что необходимо заранее принимать во внимание.

**Принцип единства, согласованности, преемственности в психологическом воздействии** предполагает: единство взглядов всех субъектов психологического воздействия на его задачи; достижение единства во всех элементах и содержании психологического воздействия; использование достижений современной науки в интересах повышения эффективности общего воздействия на различных людей и их группы; согласование линии психологического воздействия по отношению к отдельным людям; обобщение опыта по достижению согласованности и преемственности в психологическом воздействии в различных социальных условиях.

**2.3 Принципы психологического воздействия**

**Механизмы психологического воздействия** — закономерности его осуществления в различных условиях.

**Убеждение** — это логически аргументированное воздействие на рациональную сферу сознания людей.

Целью убеждения является создание, усиление или изменение взглядов, мнений, оценок, установок у объекта воздействия с тем,чтобы последний принял точку зрения убеждающего и следовал ей в своей деятельности и поведении.

Важной особенностью убеждения является то, что степень убеждающего воздействия в значительной мере зависит от степени заинтересованности в этом человека, на которого направлено данное воздействие. Иными словами, убедить людей в чем-либо можно лишь в том случае, если они стремятся понять и осознать адресуемую им информацию, взвесить и оценить соответствие аргументов выводам, а выводов — своему жизненному опыту и при достаточном или очевидном их соответствии согласиться с ними.

**Внушение** — это механизм воздействия на сознание личности или группы людей, основанный на некритическом (и часто неосознанном) восприятии информации.

Аргументация здесь часто заменяется констатацией того, что внушается. Этим, в частности, внушение отличается от убеждения. В процессе восприятия внушения деятельность мышления

ослабляется и оно работает только на восприятие и запоминание.

Важнейшей особенностью внушения в отличие от убеждения является его направленность не на логику и разум человека, не на его способность мыслить и рассуждать, а на готовность получить распоряжение, инструкцию к действию. Именно поэтому внушение не нуждается в системе логических взаимосвязанных доказательств и глубоком осознании смысла сообщаемой информации.

**Заражение** — это общественно-психологический механизм воздействия, проявляющийся в бессознательной подверженности людей (особенно в составе группы) эмоциональному влиянию в условиях 'непосредственного контакта.

Заражение осуществляется через передачу психологического настроя, через накал чувств и страстей. Эффект заразительности внешнего воздействия одного человека на другого определяется не только силой его эмоционального заряда, но и самим фактом непосредственного контакта между общающимися.

**Подражание** — способ усвоения традиций общества, механизм сознательного или бессознательного воспроизведения опыта действий и поступков другого человека (субъекта психологического воздействия), в частности его движений, манер, действий, поведения и т.д.

**Гипноз** — бессознательное восприятие информации в процессе сна.

**2.4 Характеристика метода убеждения в психологическом воздействии**

Используя метод убеждения, психологи исходят из того, что убеждение прежде всего ориентировано на интеллектуально-познавательную сферу человеческой психики. Его суть в том, чтобы с помощью логических аргументов сначала добиться от человека внутреннего согласия с определенными умозаключениями, а затем на этой основе сформировать и закрепить новые установки (или трансформировать старые), соответствующие поставленной цели.

Метод убеждения предполагает оперативную систематическую объективную информацию, **разъяснение** и гласность по важнейшим вопросам всех сфер общественной жизни, показ места человеческого фактора в совершенствовании общества. Одним из условий такой работы является правдивость, искренность субъекта психологического воздействия.

Убеждение не ограничивается информацией и разъяснением, требует **доказательства** их правильности, логического обоснования, чтобы в сознании людей не оставалось никаких неясностей, сомнений. Это лучше всего достигается в условиях дискуссии, свободного обсуждения проблемы, когда люди обмениваются мнениями, полемизируют, совместными усилиями устанавливают истину.

Большую силу убедительности, доказательности имеют **факты, цифры**. Факт как часть живой действительности, объективно поданной субъектом психологического воздействия, обладает рядом свойств действенного педагогического средства: конкретностью, наглядностью, смысловым и эмоциональным содержанием. Для убеждения важно правильно подобрать и подать факты. Если приводить их произвольно, то на основе этого обычно делаются совершенно неправильные, необъективные выводы.

Существенное значение в убеждении и переубеждении имеют практика, опыт, показательный пример. Убеждение делом, работой, «проповедь действием» особенно нужны тогда, когда требуется доказать необходимость воплощения идей в практику, побудить людей к овладению новыми приемами и формами деятельности. В этих условиях больше, чем словесное разъяснение и убеждение, действует живой, **практический пример.**

Убеждение на практическом опыте, делом, работой может осуществляться или путем **личного показа,** или посредством организации совместной деятельности, или **показом опыта других**. В процессе убеждения опытом, практической деятельностью происходит слияние личного опыта с опытом других, воспринятые идеи проверяются практикой, являющейся критерием истины.

**2.5 Характеристика примера в психологическом воздействии**

**Пример** — целеустремленное и планомерное воздействие на сознание и поведение людей системой положительных образцов для подражания, призванных служить им основой для формирования идеала коммуникативного поведения, стимулом и средством социального саморазвития.

Действенность примера определяется его общественной ценностью. В примере закреплен социальный опыт, результаты деятельности и поведения других людей. Каждый пример имеет определенное содержание, социальную значимость. Это значит, что положительный пример — понятие конкретно-историческое. Позитивный пример в нашем понимании — это такие образцовые действия, поступки (вся жизнь человека), качества людей, приемы и способы достижения целей деятельности, которые соответствуют нашему идеалу. Особенно ценны те положительные примеры, которые богаты идейным содержанием, высокой степенью развития качеств личности (коллектива) и могут служить достойным образцом для подражания.

Пример перерастает в самовоздействие в результате усвоения человеком нравственно и эстетически привлекательного идеала, образца. Людям в целом свойственно отождествлять себя с популярной личностью, героем произведения искусства, подражать их поступкам, поведению и образу жизни.

Среди людей можно встретить и отрицательное отношение к подражанию. Основано оно на обыденном понимании подражания как механического, слепого копирования внешних сторон в поведении других личностей. Поэтому призыв к подражанию они нередко рассматривают как принижение их самостоятельности.

Пример оказывает как стабильное длительное действие, так и сиюминутное, которое координирует поведение человека в конкретной жизненной ситуации. С его помощью внимание людей сосредоточивается на нравственно и эстетически привлекательных образах, их моральное сознание обеспечивается внутренней уверенностью и устойчивостью. Отношение людей к примеру выявляет степень развития у них стремления к осознанному идеалу или свидетельствует об увлечении сомнительными образцами в бездумном подражании.

По типу воздействия на сознание людей примеры можно разделить на две большие группы: 1) примеры непосредственного влияния и 2) примеры опосредованного влияния.

К первой группе обычно относят **личный пример субъекта воздействия**, пример товарищей, положительный пример людей, с которыми имеется постоянный контакт.

Ко второй — **примеры из жизни и деятельности выдающихся людей; примеры из истории своего государства,** трудового героизма, **примеры из литературы и искусства**.

**2.6 Поощрение в процессе психологического воздействия**

**Поощрение** — внешне активное стимулирование, побуждение человека к положительной, инициативной, творческой деятельности.

Оно осуществляется с помощью общественного признания успехов людей, награждения, поочередного удовлетворения их духовных и материальных потребностей.

Используя поощрения в учебной, трудовой, игровой, общественной, бытовой деятельности людей, субъект психологического воздействия добивается повышения эффективности и качества их труда, способствует их самоутверждению.

Поощрение возбуждает положительные эмоции, порождает оптимистические настроения и здоровый социально-психологический климат, развивает внутренние творческие силы людей, их позитивную жизненную позицию. У некоторых индивидов поощрение, особенно незаслуженное и несвоевременное, подпитывает чрезмерное честолюбие, стремление добиться успеха только ради награды и любыми средствами.

Средства поощрения, по мере нравственного созревания человека, развиваются от преимущественно материальных стимулов к преимущественно моральным. Реакция на поощрение дает тем, кто осуществляет психологическое воздействие, информацию относительно состояния самолюбия и честолюбия людей, их отношения к делу, к наградам, а также о подлинных мотивах деятельности и направленности личности.

От субъекта психологического воздействия во многом зависит результативность поощрения людей. Он оценивает результаты их деятельности и поведения, одобряет или осуждает те или иные поступки, действия.

Выражение удовлетворения работой отдельных людей или всей группы, похвала, призыв следовать примеру лучших — все это различные приемы поощрения, которые часто используются. Все они требует от субъекта психологического воздействия наличия умений владеть методикой поощрения, активно применять ее в своей деятельности.

Поощрение развивает, если оно методически обоснованно, то есть объявляется за реально достигнутый значительный результат прежде всего в деятельности, если оно направлено на повышение качества последней. Очень важно обеспечить гласность в поощрении, чтобы привлечь внимание остальных людей к деятельности отличившегося, вызвать у них желание следовать хорошему примеру.

Однако нельзя захваливать людей, так как это снижает воспитательную эффективность поощрения. Оно должно сопровождаться повышением требований к людям, постановкой перед ними более сложных задач.

**2.7 Принуждение в процессе психологического воздействия**

**Принуждение —** это применение таких мер к объектам психологического воздействия, которые побуждают их выполнять свои обязанности вопреки нежеланию осознавать вину и исправлять свое поведение.

Принуждение применяется правильно тогда, когда оно опирается на убеждение и другие методы воспитания. Надо разумно пользоваться принуждением, не увлекаться и не злоупотреблять им.-

Прежде всего надо убедить, а потом принудить**. Категорические требования**, которые предъявляет субъект психологического воздействия, в случае их непонимания должны быть обязательно разъяснены и аргументированы. Он обязан проследить за их выполнением и принять меры к тем из них, которые уклоняются от этого. Безнаказанность, неисполнительность рождают безответственность. Однако во всяком факте послаблений необходимо конкретно разбираться.

Люди обычно отрицательно воспринимают необоснованные угрозы применить репрессивные меры. Прежде всего необходимо находить средства личного воздействия на тех, кто проявляет недобросовестность: усилить контроль за их деятельностью и поведением, установить срок исполнения конкретных заданий, провести беседу в присутствии других членов группы, организовать **осуждение провинившегося в коллективе.**

Разумеется, это не исключает возможности принятия к нерадивым строгих принудительных мер. В таких случаях необходимо создавать перспективу исправления, вовремя отмечать успехи, старание людей, стремление реабилитировать себя.

**Наказание** представляет собой способ конфликтного торможения, приостановления сознательно совершаемой людьми вредной, безнравственной, противоречащей интересам коллектива и отдельной личности деятельности.

Оно не преследует цели причинения провинившемуся физического или нравственного страдания, но сосредоточивает сознание на переживании вины.

Наказание используется в форме осуждения нарушителя норм поведения общественным мнением, выражением ему недоверия, недовольства, возмущения, отказом в уважении. Наказание не только восстанавливает порядок, авторитет нравственных норм и правил поведения, но и развивает у людей самоторможение, внутренний самоконтроль, осознание недозволенности попрания интересов личности и общества.

Злоупотребление наказаниями, использование антипедагогических средств морально подавляет человека, лишает его уверенности в себе, рождает переживание чувства неполноценности, комплекс озлобления и активного сопротивления психологическому воздействию.

Реакция на наказание обнаруживает черты характера человека, особенности его поведения, что помогает в выборе средств взаимодействия с ним.

**3. Общая характеристика конфликта**

**Конфликт** — это трудноразрешимая ситуация, которая может возникнуть в силу сложившейся дисгармонии межличностных отношений между людьми в обществе или группе, а также в результате нарушения равновесия между существующими в них структурами.

Конфликты возникают не в силу проявления объективных обстоятельств, а в результате их неправильного субъективного восприятия и оценки людьми.

Обычно к конфликтам приводят следующие причины:

1) наличие противоречий между интересами, ценностями, целями, мотивами, ролями членов общества или группы;

2) присутствие противоборства между различными людьми: официальными руководителями и неформальными лидерами; формальными группами (микрогруппами) с одной стороны и неформальными — с другой; разностатусными их членами; разными микрогруппами;

3) разрыв отношений между определенными группами (микрогруппами) и внутри них;

4) появление и устойчивое доминирование негативных эмоций и чувств как фоновых характеристик взаимодействия и общения между членами общества и группами.

Конфликт играет как конструктивную роль (дает возможность более глубоко оценить нндивидуально - и социально-психологические особенности членов конкретных групп общества и самих этих групп; оказывает позитивное влияние на эффективность совместной деятельности, устраняет противоречия между людьми, позволяет ослабить состояние психологической напряженности), так и деструктивную (оказывает негативное воздействие на морально-психологическое состояние членов общества и его социальных групп; ухудшает взаимоотношения между людьми, негативно отражается на эффективности совместной деятельности).

Обычно конфликты имеют следующую динамику и структуру:

— при появлении **конфликтной ситуации** фиксируется возникновение

противоречий между членами группы;

— приходящее через определенное время **осознание конфликтной ситуации** активизирует участников конфликта на принятие необходимых мер;

— **конфликтное взаимодействие** вызывает острое противоборство сторон;

— **разрешение конфликта** приводит к снятию противоречий конфликтующих людей;

— на **послеконфликтной стадии** происходит разрядка напряженности.

**Стороны конфликта** — это его участники.

**Конфликтная ситуация** — столкновение сторон, участвующих в конфликте.

**3.1 Основные формы завершения конфликта**

**Завершение конфликта** — это окончание конфликта по любым причинам.

Основными формами завершения конфликта являются: разрешение, урегулирование, затухание, устранение, перерастание в другой конфликт.

**Разрешение конфликта** — это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению. Разрешение конфликта предполагает активность обеих сторон по преобразованию условий, в которых они взаимодействуют, по устранению причин конфликта.

Для разрешения конфликта необходимо изменение самих его сторон (или хотя бы одной из них), их позиций, которые они отстаивали в конфликте. Часто разрешение конфликта основывается на изменении отношения оппонентов к его объекту или друг к другу.

**Урегулирование конфликта** отличается от разрешения тем, что в устранении противоречия между его сторонами принимает участие третья сторона. Ее участие возможно как с согласия противоборствующих сторон, так и без их согласия.

**Затухание конфликта** — это временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта и напряженных отношений между его участниками. Конфликт переходит из «явной» формы в скрытую.

Затухание конфликта обычно происходит в результате: истощения ресурсов обеих сторон, необходимых для борьбы; потери мотива к борьбе, снижения важности объекта конфликта;

переориентации мотивации сторон (возникновение новых проблем, более значимых, чем борьба в конфликте).

Под **устранением конфликта** понимается такое воздействие на него, в результате которого ликвидируются основные структурные элементы конфликта. Несмотря на «неконструктивность\* устранения, существуют ситуации, которые требуют быстрых и решительных воздействий на конфликт (угроза насилия, гибели людей, дефицит времени или материальных возможностей).

**Перерастание в другой конфликт** происходит, когда в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие и происходит смена объекта конфликта.

Критериями конструктивного разрешения конфликта являются степень разрешения противоречия, лежащего в основе конфликта, и победа в нем правого оппонента. ,

Важно, чтобы при разрешении конфликта было найдено решение проблемы, из-за которой он возник. Чем полнее разрешено противоречие, тем больше шансов для нормализации отношений между участниками, меньше вероятность перерастания конфликта в новое противоборство.

Не менее существенной является победа правой стороны. Утверждение истины, победа справедливости благоприятно сказываются на социально-психологическом климате во взаимоотношениях между противоборствующими сторонами. В то же время необходимо помнить, что у неправой стороны тоже есть свои интересы. Если их вообще игнорировать, не стремиться переориентировать мотивацию неправого оппонента, то это в дальнейшем приведет к возобновлению конфликта.

**3.2 Психологическая характеристика политического конфликта**

Содержание политической жизни государств, обществ составляет особую форму реализации политических интересов людей (классов, социальных групп, партий, национальных и религиозных общностей и т.д.). Политическая жизнь общества находит выражение во властных отношениях (борьбе за власть), направленных на защиту, закрепление и развитие достигнутых завоеваний, создание предпосылок для улучшения положения определенных политических сил, достижение баланса между ними. Если такой баланс отсутствует, то возникают политические конфликты.

**Политический конфликт** — это столкновение противоположных общественных сил, обусловленное определенными взаимоисключающими политическими интересами и целями.

Особенностью политического конфликта является борьба за политическое влияние в обществе или на международной арене.

Политические конфликты делятся на **внешнеполитические** (межгосударственные) и **внутриполитические,** но могут проявляться на межличностном уровне, уровне малых групп, уровне больших социальных групп, на региональном и глобальном уровнях.

Кроме того, конфликты могут быть **классовыми**, возникающими между общественными силами, группами, взаимоотношения между которыми носят антагонистический (часто общегражданский} характер.

Могут возникать также **конфликты между политическими партиями** (общественно-политическими движениями). С переходом мировой цивилизации от авторитарных форм правления к преимущественно демократическим борьба по вопросам о путях развития общества в демократических государствах сместилась в пользу деятельности политических партий и общественно-политических движений. Политическая борьба партий редко выходит за рамки конституционных норм, хотя и приобретает порой драматический характер (достаточно вспомнить события в России в 1993 г.).

Часто могут иметь место **конфликты между различными группировками за лидерство в государстве, партии, движении и т.п.** Эти группировки, как правило, официально не оформлены в объединения, однако их интересы всегда связаны с борьбой за власть.

Иногда к политическим конфликтам относят и **межэтнические конфликты**, если они носят ярко выраженную политическую окраску.

Политические конфликты выполняют определенные положительные и отрицательные **функции** (см. схему).

Обществу для стабильного функционирования необходима постоянная модернизация, включающая и политическую модернизацию как основу законности и стабильности политической власти. Но модернизация — это процесс разрешения возникающих в ходе развития противоречий и конфликтов. Политической практикой выработаны пути стабилизации системы, ведущие к предотвращению внутриполитических конфликтов.

**4. Психологические особенности толпы**

**Толпа —** относительно кратковременное, неорганизованное и бесструктурное скопление множества людей, обладающее огромной, несоизмеримой с индивидуальной, силой воздействия на общество и его жизнь, способной в один миг сотворить или уничтожить, поднять или опустить, дезорганизовать поведение и деятельность людей.

На всем протяжении истории толпу боялись или восхищались ее силой; ее противопоставляли личности, организованной группе и в то же время пытались быть похожими на нее и позаимствовать некоторые качества, присущие ей; толпой пытались управлять не только для того, чтобы справиться с ее гневом, но и для того, чтобы направить этот всесметающий гнев на кого-либо ненавистного.

Подлинная стихия толпы — социально-политические кризисы, сотрясающие все общество, а также периоды, переходные от одного состояния общества к другому. Ощущения неблагополучия, тревоги, несправедливости, угрозы своему существованию вместе с решимостью устранить причины создавшегося положения заставляют людей различных профессий, пола, возраста, образования, вероисповедания и национальности экстренным образом самобилизовываться, чтобы выступить против неопределенной опасности или конкретных виновников зла. Так рождается толпа — эта кажущаяся случайность, собрание разнородных людей, ощущающих локоть друг друга, свою постоянно растущую силу.

К основным психологическим характеристикам толпы обычно относят:

— кратковременность и бесструктурность скопления множества людей;

— единый объект внимания;

— отсутствие общей осознанной цели;

— высокую степень контактности людей и их пространственную близость;

— чрезвычайную эмоциональную возбудимость людей;

— высокую степень их конформизма и др. (см. схему).

**4.1 Циркулярная реакция как механизм поведения людей в толпе**

Циркулярная реакция — важнейший механизм, управляющий поведением и действиями людей в толпе.

**Циркулярная реакция** (эмоциональное кружение) — нарастающее обоюдонаправленное эмоциональное заражение людей в неорганизованных общностях и экстремальных ситуациях.

Например, при возникновении паники страх одних участников панических действий передается другим, что в свою очередь усиливает страх первых. Действие этого механизма можно сравнить с процессом формирования снежного кома. В толпе психологическое состояние, настроения и формы поведения людей резонируют, усиливаются путем многократного отражения и возбуждают толпу.

Циркулярная реакции способна захватывать в свою орбиту большое количество людей, эмоционально стимулируя на психофизиологическом уровне распространение не только страха (в панической толпе), но и других эмоций: радости, грусти, злобы и т.д.

Считается, что циркулярная реакция ведет к ситуативному стиранию индивидуальных различий между людьми, охваченными ею, т.е. поведение и эмоциональное состояние человека определяются не столько его сознательной интерпретацией обстановки, сколько чувственным восприятием состояния окружающих людей. В крайних случаях действие этой реакции может привести к превращению группы в однородную массу, бессознательно одинаковым образом реагирующую на стимулы.

Исследователи феномена толпы также отмечают, что по мере нарастания действия циркулярной реакции в толпе происходит снижение критичности людей, т.е. их способности самостоятельно и рационально оценивать происходящее вокруг. Одновременно увеличивается внушаемость людей, составляющих толпу, по отношению к воздействиям, исходящим изнутри этой толпы. И все это сочетается с потерей способности воспринимать сообщения, источник которых находится вне толпы.

Вместе с тем циркулярную реакцию не следует рассматривать в качестве исключительно вредного феномена, который обусловливает только иррациональное и общественно опасное поведение людей. Выраженная в достаточно умеренной форме, она повышает, например, эффективность коллективного восприятия искусства или политической агитации, направленной на мобилизацию людей для решения общественно значимых задач. Социально опасным явлением циркулярная реакция становится лишь тогда, когда она способствует распространению отрицательных эмоций: страха, ненависти, злобы, гнева.

Вероятность возникновения циркулярной реакции резко повышается в периоды социального напряжения в обществе, связанного с различного рода кризисами, поскольку при этом значительное число людей может испытывать сходные эмоции и их внимание будет сосредоточено на общих проблемах.

Помимо циркулярной реакции в толпе действуют и другие социально-психологические механизмы, например подражание и внушение.

**4.2 Виды толпы**

**Случайная толпа** — неорганизованная общность людей, возникающая в связи с каким-либо неожиданным событием, например дорожно-транспортным происшествием, пожаром, дракон и т.д.

Обычно случайную толпу образуют так называемые зеваки, т.е. лица, испытывающие определенную потребность в новых впечатлениях, острых ощущениях. Основной эмоцией в подобных случаях является любопытство людей. Случайная толпа может быстро собираться и так же быстро рассеиваться. Обычно она немногочисленна и может объединять от нескольких десятков до сотен человек, хотя известны и отдельные случаи, когда случайная толпа состояла из нескольких тысяч.

**Конвенциональная толпа** — толпа, поведение которой основывается на явных или подразумеваемых нормах и правилах поведения — конвенциях.

Такая толпа собирается по поводу заранее объявленного мероприятия, например митинга, политической демонстрации, спортивного состязания, концерта и т.д. В подобных случаях людьми обычно движет вполне направленный интерес и они должны следовать нормам поведения, соответствующим характеру мероприятия. Естественно, что поведение зрителей на концерте симфонического оркестра не будет совпадать с поведением почитателей рок-звезды во время ее выступления и будет кардинальным образом отличаться от поведения болельщиков на футбольном или хоккейном матче.

Экспрессивная толпа — общность людей, отличающаяся особой силой массового проявления эмоций и чувств (любви, радости, грусти, печали, горя, негодования, гнева, ненависти и т.д.).

Экспрессивная толпа обычно является результатом трансформации случайной или конвенциональной толпы, когда людьми в связи с определенными событиями, свидетелями которых они стали, и под воздействием их развития овладевает общий эмоциональный настрой, выражаемый коллективно, часто — ритмически. Наиболее характерными примерами экспрессивной толпы являются футбольные или хоккейные болельщики, скандирующие лозунги в поддержку своих команд, участники политических митингов и демонстраций, выражающие свою поддержку политике правящего режима или протест.

**Экстатическая толпа** — вид толпы, в которой люди, ее образующие, доводят себя до исступления в совместных молитвенных, ритуальных или иных действиях.

Чаще всего это случается с молодежью во время рок-концертов, с верующими, представителями некоторых религиозных направлений или религиозных сект.

**Агрессивная толпа** — скопление людей, стремящихся к уничтожению, разрушению и даже убийству.

Люди, составляющие агрессивную толпу, не имеют рациональной основы для своих действий и, находясь в состоянии фрустрации, часто направляют свой слепой гнев или ненависть на совершенно случайные объекты, не имеющие никакого отношения ни к происходящему, ни к самим погромщикам.

Агрессивная толпа относительно редко возникает сама по себе.. Чаще всего она является результатом трансформации случайной, конвенциональной или экспрессивной толпы. Так, футбольные болельщики, раздосадованные и обозленные проигрышем любимой команды, легко могут превратиться в агрессивную толпу, которая начинает крушить все вокруг, ломать скамейки на стадионе, бить стекла ближайших домов и витрины магазинов, избивать случайных прохожих и т.п. Не случайно во многих странах футбольные поля стадионов окружены специальными железными решетками, болельщиков противоборствующих команд рассаживают в изолированных секторах, а на матчах дежурят усиленные наряды полиции и даже подразделения войск безопасности.

**Паническая толпа** — скопление людей, охваченных чувством страха, стремлением избежать некой воображаемой или реальной опасности.

**Паника** — это социально-психологический феномен проявления группового аффекта страха. Причем следует иметь в виду, что первичным является индивидуальный страх, который выступает предпосылкой, почвой для группового страха, для возникновения паники. Основная черта любого панического поведения людей — стремление к самоспасению. При этом возникший страх блокирует способность людей рационально оценивать возникшую ситуацию и препятствует мобилизации волевых ресурсов для организации совместного противодействия возникшей опасности.

**Стяжательская толпа** — скопление людей, находящихся в непосредственном и неупорядоченном конфликте между собой из-за обладания теми или иными ценностями, которых недостаточно для удовлетворения потребностей или желаний всех участников этого конфликта.

Стяжательная толпа многолика. Ее могут образовывать и покупатели в магазинах при продаже товаров повышенного спроса при явном их недостатке; и пассажиры, стремящиеся занять ограниченное количество мест отходящего автобуса или электрички; и покупатели билетов у касс перед началом какого-либо зрелищного мероприятия; и вкладчики обанкротившегося банка, требующие возврата вложенных денег; и лица, грабящие материальные ценности или товары из магазинов и складов при массовых беспорядках.

**Заключение**

Явления и процессы, изучаемые социальной психологией, многообразны и многогранны. Необходимо исследовать их, хорошо понимать, видеть и учитывать специфику их проявления в жизни и деятельности людей.

Знание социальной психологии позволяет:

— во-первых, правильно оценивать и прогнозировать развитие общественной жизни, ее непростых реалий и сложных отношений;

— во-вторых, всесторонне изучать и осмысливать другие общественные явления, что дает возможность регулировать характер взаимодействия, взаимоотношений и общения между людьми во всех видах их жизни и деятельности, снимать напряженность между ними, если она возникает, стимулировать их взаимопомощь и сотрудничество;

— в-третьих, понимать, какое влияние общественно-психологические явления и процессы оказывают на личность, ее статус и положение, специфику адаптации к окружающей действительности, особенности взаимоотношений с другими людьми, пути нахождения ею максимально эффективных возможностей для социализации и адаптации;

— в-четвертых, учитывать многоликость общественного бытия. И политика, и религия, и межэтнические отношения принимают в своем развитии самые разнообразные формы. Социальная психология показывает их влияние на людей, разъясняет направления их правильного анализа и осмысления и вырабатывает целесообразные рекомендации по учету в интересах общества;

— в-пятых, использовать закономерности функционирования и проявления социально-психологических явлений и процессов, что позволяет находить эффективные пути, средства и способы для воздействия на различные категории людей и их групп и в окончательном итоге дает возможность поддерживать гармонию человеческих отношений, создавать благоприятные условия для совместной деятельности.