**Эффективные коммуникации и формирование сплоченности в малых группах**

Юрий Петрович Платонов, доктор психологических наук, профессор Санкт-Петербургского государственного университета, ректор Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы, заслуженный работник высшей школы РФ.

Малой группой обычно называют небольшое число людей, хорошо знающих друг друга и постоянно взаимодействующих между собой. Количество определений малой группы приближается к сотне, но чаще всего в них указывается на следующие признаки:

контактность — возможность каждого члена группы регулярно общаться друг с другом, воспринимать и оценивать друг друга,обмениваться информацией;

целостность — социальная и психологическая общность индивидов, входящих в группу, позволяющая воспринимать их как единое целое;

стабильность состава, обусловленная прежде всего индивидуальной неповторимостью и незаменимостью участников;

устойчивость взаимодействия, обеспечивающаяся взаимным положительным подкреплением активности, направленной на успех группы в целом. Если какой-либо член группы перестает вносить необходимый вклад в удовлетворение потребностей других, то он попросту изгоняется из данной группы;

наличие внутренней структуры, включающей систему неформальных ролей и статусов, нормы и правила поведения, а также механизм социального контроля;

удовлетворение личных запросов через принадлежность к группе. Малая группа в отличие от большой удовлетворяет наибольшее количество жизненно важных потребностей человека. Если удовлетворение, получаемое в группе, становится ниже определенного уровня, индивид покидает ее.

В самом общем виде можно дать следующее определение: малая группа — это немногочисленная по составу группа, члены которой находятся в непосредственном личном общении, объединены общей социальной деятельностью, что является основой для возникновения эмоциональных отношений, групповых норм и групповых процессов.

Особого внимания заслуживает вопрос о границах малой группы, поскольку численность влияет на ее характеристики. Нижним пределом группы обычно называют диаду или триаду.

Диада состоит из двух человек, социальное начало в диаде еще только зарождается, отсюда проистекают ее особенности: субъективность, взаимные чувства и пристрастия как основа существования диады; эквивалентность обмена и взаимность (это закон межличностных отношений в диаде); жесткость структуры отношений — уход одного из партнеров приводит к распаду диады; наличие только одной линии взаимодействия.

Триада — активное взаимодействие трех человек, обладает качественно отличающимися от диады свойствами:

наличием феномена большинства и, следовательно, более оформленного проявления социального начала, системы социальных отношений;

возможностью создания качественно новой позиции — наблюдателя, что добавляет существенный момент к возникающей системе взаимоотношений. К примеру, наличие этой позиции может добавить нечто к одной из позиций в конфликте. Тем самым создается дополнительная основа для разрешения конфликта иснимается его личностная природа.

Относительно верхнего предела группы существуют различные мнения:

Достаточно распространенными являются представления, сформированные на основе открытия числа 7+2 при исследованиях объемов оперативной памяти. Оно означает количество предметов, одновременно удерживаемых в памяти, а поскольку малая группа контактна, необходимо, чтобы индивид одновременно удерживал в поле своих контактов всех членов группы. По аналогии с памятью, это может быть обеспечено при наличии в группе 7+2 членов.

Вторым подходом к определению верхней границы группы выступает утверждение о зависимости ее размеров от характера деятельности. Малой группой тогда оказывается группа, представляющая собой некоторую единицу совместной деятельности, а ее численность определяется эмпирически. Например, при исследовании семьи в качестве малой группы на равных будут рассматриваться семья, состоящая из трех человек, и семья, в которую входят 10 членов и более. При анализе рабочих бригад в качестве малой группы может приниматься бригада как из пяти человек, так и из 40 человек, если при этом именно данная группа выступает единицей предписанной ей деятельности. В случае, когда численность группы превышает определенную «критическую массу», она неизбежно распадается на подгруппы, клики, фракции.

Важно также отметить, что количество связей в группе увеличивается в геометрической прогрессии, если число членов возрастает в арифметической. В группе из трех человек возможны всего четыре отношения, в группе из четырех человек — 11, а в группе из семи — 120 связей.

В то же время, чем меньше по численности группа, тем интенсивнее в ней взаимодействие. Чем крупнее группа, тем чаще отношения теряют личностный характер, формализуются и перестают удовлетворять членов группы. Группа из 5—7 человек считается оптимальной. Согласно статистическим расчетам, большинство малых групп включает 7 индивидов и менее.

Итак, малые группы — это немногочисленные группы, насчитывающие не более нескольких десятков членов. Они обычно связаны дружескими отношениями, в них преобладают непосредственные личные контакты. Однако, малая группа — это не просто любые контакты между людьми (ибо какие-нибудь контакты есть всегда и в произвольном случайном собрании людей), но контакты, в которых реализуются определенные общественные связи и которые опосредованы общественной деятельностью.

Формирование групповой сплоченности и коммуникация в малой группе

Коммуникация — прежде всего способ деятельности, который облегчает взаимное приспособление поведения людей. Следовательно, суть коммуникативной деятельности состоит не столько в выражении предшествующих мыслей и чувств, сколько в установлении такой кооперации, когда поведение каждого изменяется и в известной степени регулируется фактом участия других индивидов. Коммуникация — это такой обмен, который обеспечивает кооперативную взаимопомощь, делая возможной координацию движений большой сложности.

Интегральной характеристикой системы внутригрупповых связей является степень сплоченности, индексом которой может служить частота или степень совпадения мнений, оценок, установок и позиций членов группы по отношению к объектам, наиболее значимым для группы в целом.

Сплоченность выступает ключевым понятием разработанной К. Левиным теории групповой динамики. Сплоченность определяется им как «тотальное поле сил», заставляющее членов группы оставаться в ней. Группа тем сплоченнее, чем больше она отвечает потребностям людей в эмоционально насыщенных межличностных связях. В сплоченных группах создается атмосфера внимательного отношения и взаимной поддержки, у ее членов формируется чувство групповой идентичности. Сплоченность порождает также эмоциональную привязанность, принятие общих задач, обеспечивает группе стабильность даже в самых фрустрирующих обстоятельствах, способствует выработке общих стандартов, которые делают группу устойчивой несмотря на разнонаправленность индивидуальных устремлений.

Среди изученных к настоящему времени механизмов формирования групповой сплоченности особое место принадлежит групповому давлению. В результате его действия происходит подчинение индивида группе в ситуации наличия конфликта между мнением индивида и мнением группы. Такая степень подчинения индивида групповому давлению получила название конформизма или конформного поведения. Впервые модель конформного поведения изучал в экспериментах Соломон Аш (Эш) в 1951 г.

Обычно различают два вида конформизма:

внешний, когда мнение группы принимается индивидом лишь «для формы», а на самом деле он продолжает ему сопротивляться;

внутренний, когда индивид действительно усваивает мнение большинства. Внутренний конформизм и есть, таким образом, результат преодоления конфликта в пользу группы. В свою очередь внутренний конформизм предполагает две линии поведения: некритическое принятие мнения большинства и сознательное признание личностью норм и стандартов группы.

Специфическим случаем конформизма, своеобразной конформностью «наизнанку», выступает негативизм — поведение индивида, который противостоит мнению группы даже при оказываемом на него давлении. Однако в этом случае зависимость от группы продолжает сохраняться и проявляется в виде активного продуцирования антигруппового поведения, антигрупповой позиции. Иначе говоря, продолжает сохраняться привязка к групповому мнению, хотя и со знаком минус.

Нормативный конформизм подразумевает необходимость подчиниться группе, чтобы не быть отвергнутым, сохранить с людьми хорошие отношения или заслужить одобрение. Информационное влияние имеет место, когда ситуация носит двусмысленный характер и мнение окружающих может оказаться ценным источником информации. Любопытно отметить, что после того как человек согласился с той или иной группой, у него возникает довольно сильная потребность оправдывать выбранное решение.

Таким образом, конформизм проявляется не только в ситуации сильного влияния группы, но и тогда, когда человек чувствует себя некомпетентным и стремится избежать возможных ошибок, когда задание кажется ему чересчур трудным.

Групповая сплоченность с точки зрения процессов коммуникации в малой группе была исследована также Л. Фестингером. Сплоченность анализировалась им на основе данных о частоте и прочности коммуникативных связей, обнаруживаемых в группе. Центральным понятием, с помощью которого осуществлялся анализ, стало понятие когнитивного диссонанса — осознания индивидом противоположности своих убеждений мнению другого человека или группы.

По мнению Фестингера, процессы социальной коммуникации и социального влияния неразрывно переплетены с процессами возникновения и устранения когнитивного диссонанса. Для индивида социальная группа является одновременно и главным источником когнитивного диссонанса, и основным средством его уменьшения или даже полного устранения. Так, информация, получаемая в процессе коммуникации, может содержать элементы, диссонирующие со взглядом индивида на какую-либо проблему или ситуацию. Наиболее эффективным путем устранения диссонанса между мнениями индивида и группы является принятие набора когнитивных элементов, соответствующих точке зрения группы. Причем диссонанс, вызванный столкновением мнений, зависит от следующих факторов:

количество когнитивных элементов мнения индивида, совпадающих с противоположным мнением. Чем больше консонантных отношений, т.е. чем больше количество совпадающих когнитивных элементов двух высказываемых мнений, тем меньше вызванный разногласием диссонанс. Таким образом, количественная характеристика определяет в конечном счете степень несогласия;

важность когнитивных элементов, включаемых в диссонанс. Чем более важным является элемент, тем больше будет диссонанс. Так, чем более значима проблема для отдельного человека или целой группы, тем важнее будут когнитивные элементы, свидетельствующие о существовании иных взглядов на эту проблему, и тем больше будет диссонанс, вызванный выражением несогласия;

авторитет человека или группы, выражающих противоположную точку зрения. Диссонанс становится больше, если противоположное мнение высказывается человеком или группой, признанными авторитетными.

Согласно Фестингеру, если диссонанс существует, присутствует и стремление к его уменьшению, и чем больше диссонанс, тем сильнее стремление его устранить. Обычно там, где существуют разногласия, используются следующие методы, способы выработки единого мнения в группах:

самостоятельное изменение мнения субъекта на более распространенное. Именно распространенность мнения является обязательным условием уменьшения диссонанса;

изменение мнения субъекта через влияние;

утверждение превосходства собственного мнения.

Одновременно Фестингер обращает внимание на возможность использования индивидом процессов социального влияния и коммуникации для уменьшения диссонанса. Человек будет прилагать усилия, чтобы получить одобрение членов группы. Он попытается найти тех, кто придерживается аналогичной точки зрения, или повлиять на мнение других. Причем попытки влияния будут направлены главным образом в адрес тех членов группы, которые проявляют наибольшую степень несогласия, так как чем острее разногласия, тем сильнее диссонанс в сознании индивида.

Функции групповой коммуникации

Коммуникация в малой группе, помимо информативной, выполняет следующие функции:

формирование согласия;

обеспечение согласованных действий;

складывание особой культуры группы.

Важнейшей функцией коммуникации в малой группе выступает не просто изменение установок или поведения члена группы под влиянием внешних стимулов, но достижение определенной степени согласия. Согласие есть формирование общей картины мира. Это непрерывный процесс, который состоит из последовательного ряда взаимодействий. Когда возникает согласие, происходит взаимопроникновение картин мира, что позволяет каждому члену группы понимать точки зрения других.

Согласованные действия, понимаемые как целенаправленные совместные действия, в группе просто невозможны без эффективной коммуникации. Американский психолог Дж. Слоткин провел следующий эксперимент среди пациентов, страдающих нарушением коммуникативных функций. В продолжение почти двух месяцев 15 пациентов ежедневно по нескольку часов находились в одной комнате. Были созданы условия для определенных совместных действий — игр, обсуждений и т.п. Но за весь период ни устойчивых взаимоотношений, ни какой-либо социальной иерархии не установилось, хотя было точно известно, что представления о взаимных статусах сохранились, поскольку участники эксперимента при необходимости обращались к представителям госпитального штата.

Все действия, внешне похожие на согласованные, на самом деле таковыми не являлись. Например, когда один из испытуемых начинал смеяться, к нему могли присоединиться и другие, но при этом абсолютно не представляя причину смеха. Столь же заразительны были и проявления страха, а когда кто-нибудь повышал голос, другие тоже начинали громко разговаривать. Но высказывания не адресовались ни к кому из находившихся в комнате. Попытки кооперации в играх, требующих совместной деятельности (например, в карты), также ни к чему не приводили: у каждого игрока были собственные правила и своя индивидуальная версия о том, как должна происходить игра. Единственным кооперативным достижением за указанный период было установление определенного порядка мест при рассаживании. Но этим структурирование группы и ограничилось.

Особая культура группы формируется в результате коммуникации. В малых группах люди общаются друг с другом иначе, чем с посторонними. В результате такого общения устанавливается особая коммуникация, благодаря чему формируется специфическая культура данной группы, включающая в себя особый язык, нормы и правила поведения, традиции и ритуалы.

К примеру, исследования, проведенные Ф. Ротлисбергером, показали, что в производственных группах существуют общие представления об определенной дневной норме, поэтому тех, кто делает слишком много, осуждают. В то же время группа подстегивает отстающих. Люди напряженно работают до тех пор, пока не выполнена дневная норма, а затем позволяют себе расслабиться.

Важно отметить и такой важный элемент культуры, как система санкций, принятая в данной группе по отношению к нарушителям групповых установлений. Так, в производственной группе слишком старательному рабочему, не обращающему внимания на предостережения, грозит «потеря» инструментов или снижение объема выработки вследствие «недоброкачественности» исходных материалов. В критической ситуации такому работнику может быть отказано в помощи. В крайнем случае человек может физически присутствовать, но в то же время не являться членом группы. Вокруг него может установиться все возрастающая социальная дистанция, причем давление может распространиться и на тех, кто с ним близок.

Таким образом, коммуникация в группе выполняет функцию обмена информацией между членами группы и комплекс функций, направленных на поддержание отношений, на поддержание самой группы.