**Комплексное изучение социальных групп. (Как основа для принятия управленческих решений)**

А.Губинский

Статья написана на основе материала, полученного в ходе проведения автором серии исследований общественно-политической ситуации в регионах перед выборами Губернатора. Методологической основой исследований являлось комплексное применение психологических, социологических методов и методов структурно-семантического анализа информации. Регионы исследований: Калининградская обл., Иркутская обл., Красноярский край, Московская обл. Этот же методологический подход использовался и при проведении осуществляемого по заказу Администрации Президента РФ исследования общественно-политической ситуации в ряде регионов РФ в 2001-2002г.г. На основе этого подхода в настоящее время автором, совместно с группой коллег, осуществляется разработка проекта изучения влияния вкладов психологических, социологических и генетических факторов в процесс формирование стресса. Разработка осуществляется в интересах Шестой рамочной программой Европейского Союза по научным исследованиям и технологическим разработкам.

Каждый человек обладает уникальной и неповторимой психикой. У каждого есть свои жизненные приоритеты, интересы, особенности поведения. Будучи рассмотрены коллективно, статистически, люди, обладающие такими индивидуальными особенностями, составят социальную группу. В зависимости от выбранного признака или группы признаков обобщения, может быть получен спектр социальных групп.

Изучение статистически значимых групп - это скорее сфера социологии чем психологии. Но анализ результатов чисто социологический исследований показывает, что в итоге получается сумма декларированных предпочтений, часто совпадающая с социально-одобряемыми стереотипами мышления. Реальные мнения опрашиваемых, опирающееся на индивидуальные мотивации, при этом остаются за рамками исследования.

Если для исследования, носящего чисто теоретический характер это допустимо, то в тех случаях, когда по результатам такого исследования должно быть принято конкретное управленческое решение - велик шанс того, что принятое решение будет неадекватно реальной ситуации, а то и просто ошибочно.

Именно такую ситуацию мы часто видим при проведении социологических опросов перед выборами в тот или иной орган государственной власти, когда итоги выборов значительно отличаются от того, что предсказывали социологи. То же самое имеет место и в процессе самой избирательной борьбы.

Опросы дают некоторый результат, на его основе принимаются решения, а в результате избиратель "голосует сердцем", о чем в ночь после выборов с изумлением узнает проигравший кандидат, до того момента искренне уверенный, что победа у него в кармане. Прекрасная иллюстрация это механизма - выборы Губернатора Красноярского края, проходившие осенью 2002 г.

К этой иллюстрации я вернусь несколько далее, а пока еще несколько примеров изучения больших социальных групп, но уже методами психологии.

Признаком обобщения исследуемых социальных групп являлись их территориальная и национальная принадлежность, выбранная профессия и личная склонность. (Здесь я опираюсь на результаты исследований, проводимых д. п. н. Собчик Л.Н.)

В следующем примере очень интересен его прогностический аспект.

В 1974 г. было проведено обследование студентов юридического факультета МГУ. Естественно, предполагалось, что будущие создатели и охранители законов являются приверженцами правил морали и нравственности, педантичного следования стремлению к соблюдению законности.

Но усредненный профиль теста СМИЛ (одна из используемых методик) показал, вопреки ожиданиям, наоборот, повышенный интерес к антисоциальным тенденциям со склонностью к анализу этой проблемы с позиций изучения возможностей преодоления сопротивления окружающей социальной среды и законодательства со стороны стремления личности к вседозволенности и эгоцентрическому самоутверждению.

Иными словами, у будущих законодателей обнаружилось стремление и потенциальная готовность выйти за рамки поведения, предписанного законом и социальными нормами, т.е. нарушить и закон, и мораль во имя удовлетворения своих эгоистических потребностей.

В начале Перестройки, когда государство ослабло и, следовательно, сопротивление закона и социальной среды стало меньше, эти тенденции к преодолению запрета и стремления к эгоцентрическому самоудовлетворению взяли верх. К этому времени бывшие студенты стали руководителями и правоохранительных и других государственных органов власти (напоминаю, что обследовался юрфак МГУ, выпускники которого распределялись в соответствующие структуры).

Стоит ли теперь удивляться потоку информации о коррупции в органах власти и правоохранительных структурах? Коррупция - это и есть конкретное проявление тенденции к эгоцентрическому самоутверждению и преодолению социального запрета.

Абстрагируясь от моральной оценки содержания описанного выше процесса, обратим внимание на прогностический аспект проведенного психологического исследования. При изучении социальной группы была выявлена скрытая тенденция и условия ее возможного объективного проявления. Реальная жизнь блестяще подтвердила полученные результаты!

Приведенный пример показателен в силу большого социального резонанса вызываемого обнаруженным явлением - коррупцией. С точки зрения применяемой при исследовании методики, содержание выявленных скрытых тенденций не имеет принципиального значения.

Вот еще примеры исследований больших популяций. Здесь критерием являлся национальный признак. Приведем обобщенно-иллюстративные результаты.

Ведущие тенденции в усредненном профиле MMPI (одна из методик исследований) для Японцев свидетельствуют, о том, что они в большинстве своем отличаются высоким уровнем самосознания, выраженным чувством коллективизма и ответственности, конформностью установок. В целом они рассудочны и пессимистичны. Сложный баланс между эгоцентрическими побуждениями и социальными требованиями у них реализуется в пользу социума, с проявлением выраженной готовности к отказу от самореализации, что естественно повышает уровень тревожности и депримированности.

Напротив, живой и веселый нрав Итальянцев (очень разных, если рассматривать их данные по-врозь), при усреднении дал профиль близкий к тому, что получилось при исследовании группы характерных и комедийных артистов. Такое сходство обусловлено тем, что в характере итальянцев много эмоциональной яркости, артистичности, чувства юмора, беззаботности, общительности и ироничности. В целом же они гиперэмоциональны, оптимистичны, но при этом рациональны.

Обобщенные данные Пакистанцев в ранние 70-е годы выявили в качестве ведущей тенденции аффективную насыщенность ригидных установок, доведенных до уровня сверхценной идеи, т. е. преобладание кататимного (аффективно-окрашенного) типа реагирования, что является почвой для формирования фанатичной одержимости, устойчивой приверженности своим идеалам и враждебной нетерпимости к иным воззрениям и верованиям. (Именно в этом типе реагирования кроются истоки афганских и чеченских войн, исламского экстремизма в целом!)

Шведы и Норвежцы оказались весьма близкими к усредненным данным, полученным для бывших советских прибалтов. В частности у Эстонцев выявлены интровертные черты в сочетании с дистантностью, серьезностью, некоторой эмоциональной холодностью, индивидуализмом, обособленностью, вдумчивостью и немногоречивостью. Правда, это касается в основном мужской популяции. Женщины практичны, скромны, рассудительны, более гибки в контактах, рациональны, с более выраженным чувством юмора, чем мужчины, а также более адаптивны.

Сравнительный анализ усредненного профиля Американской популяции с усредненным Русским свидетельствует о том, что американцы более рациональны и менее эмоциональны, минимально фрустрированы, практичны, не склонны к идеализации, трезвомыслящи, в меру общительны, формальны в контактах, не страдают излишней сентиментальностью, не отличаются эмпатией. Русские отличаются гиперэмоциональностью, они иррациональны, значительно в своей массе фрустрированы, склонны к идеализации, сентиментальны, расточительны, восторженны, в общении проявляют полярные тенденции от любви до ненависти, т. е. чрезвычайно пристрастны.

Средний Русский - самобытен, интуитивен, богат творческой выдумкой, отличается некоторой безалаберностью, вспыльчив, но незлоблив, испытывает склонность к обсуждению различных проблем без серьезных попыток реализовать свои идеи на практике, недоволен жизнью, но как истинный фаталист ничего менять, не намерен, он готов бунтовать на уровне застолья или кухонных разговоров, но всерьез что-либо предпринимать ленится или опасается.

В качестве примера исследований больших групп, сформированных по территориальному признаку, можно привести исследование жителей Москвы, проведенное в 1992 г.

Москвичи в этот период в подавляющем большинстве испытывали чувство настороженности, общего недоверия, разочарования, были настроены скептически, проявляли стремление к обособленности, обеспокоенность сомнениями в возможности сохранить свои позиции в обществе. В целом преобладала оборонительная реакция, как естественная защитная реакция людей перед лицом неопределенности и нестабильности в исторически сложное переходное время.

Как пример выявления заданных личных склонностей при изучении социальных групп, приведу результаты исследований категории лиц, склонных к совершению криминальных действий. В этой категории была выявлена группа так называемых "расхитителей государственной собственности" - это исследование советского периода.

Эта группа по своим психологическим особенностям резко отличалась от остального криминального контингента. Если на имущество простых людей в те времена покушались слабо интегрированные, эмоционально незрелые психопатические личности, то государственное имущество в тихий "застойный" период спокойно растаскивали совершенно нормальные люди, усредненный профиль которых был более спокойным, чем данные по России в целом.

Но это были не просто "нормальные" личности, это тот тип сверхадаптивного обывателя, который хорошо приспосабливается к любым условиям. При этом лишенный богатого воображения и фантазии, но весьма практичный ум способствует умению все просчитать и, используя накопленный опыт и знания, найти в законодательстве те "щели", которые позволят долгое время обходить законы нисколько ни опасаясь возмездия. Бесстрашие их до ареста и беззаботность после него были обусловлены тем, что они все спланировали надолго вперед. Размеры украденного позволяли рассчитывать на безбедное существование семьи "расхитителя" после его ареста, а ему самому - вполне сносное отбывание срока с богатыми передачами, которых хватило бы и на ближайшее окружение и, довольно вероятно, на досрочное освобождение. А после освобождения их ждали сбереженные членами семьи "накопления", что гарантировало успешную социальную реадаптацию. Самоуважение у личностей данного типа прямо пропорционально их представлению о собственном материальном благосостоянии, поэтому их позитивная самооценка сохранялась несмотря ни на что.

В эту же группу оказались включенными также те расторопные хозяйственники - уравновешенные гармоничные личности с легким налетом авантюризма, которые проявляли предприимчивость, вытаскивая свое производство или колхоз из убыточного статуса и развала, пытаясь самостоятельно выйти на межпроизводственные экономически выгодные контакты, минуя государственный контроль. Те из них, кому удалось дожить до наших дней, теперь, скорее всего, преуспевают в качестве предпринимателей.

Суммируя приведенные примеры приходим к выводу, что психологические методы позволяют оценить реально существующие в психике индивида тенденции, подспудно формирующие его характер и оказывающие непосредственное влияние на его мнения и поступки.

Сопоставив эти тенденции со статистическими результатами социологических исследований, мы можем получить модель ситуации, отражающую не только ее нынешнее состояние, но и позволяющую прогнозировать ее развитие при различных сочетаниях движущих ее сил. А именно это и требуется при принятии управленческих решений, идет ли речь об управлении социальными процессами или корпоративной группой.

Возврашаясь к упоминаемой в начале статьи ситуации с выборами Губернатора Красноярского края, продемонстрирую, как использованный методологический подход работает в условиях "натурного эксперимента".

Вряд ли надо объяснять, что реальная ситуация предвыборной борьбы значительно отличается от традиционных условий научного исследования. Прежде всего - жестко заданными временными ограничениями.

Первый этап исследований был проведен в середине мая 2002 г. - практически сразу после трагической гибели тогдашнего Губернатора края генерала А. Лебедя. Основной характеристикой политической ситуации на тот момент можно назвать полную неопределенность, характерную как для местной элиты, так и для "позиции Москвы".

Рейтинги потенциальных кандидатов на пост Губернатора, на тот момент, свидетельствовали, что несомненным лидером являлся лидер местного Законодательного Собрания А. Усс. Среди других потенциальных кандидатов был и нынешний Губернатор Края - А. Хлопонин, но его рейтинг на момент исследования составлял около 2%, т. е. был на уровне статистической погрешности. Таким образом, чисто социологические результаты не давали никаких оснований для прогноза возможности победы А. Хлопонина.

В то же время, результаты применения психологических методов показывали, что популярность А. Усса уже приблизилась к предельной верхней точке и дальнейшие резервы ее роста практически исчерпаны.

Среди выявленных социальных ожиданий резко выделялся образ будущего Губернатора, как крупного успешного хозяйственника, своего рода "кризисного управляющего ЗАО "Красноярский край".

Стало ясно, что именно тот кандидат, который успешнее сможет отождествить себя в глазах избирателей с этим ожидаемым образом и станет очередным Губернатором. Но на момент проведения исследований все это было только на уровне гипотетических возможностей. Не только кандидаты не определили еще свои стратегии, но и не был сформирован еще сам список кандидатов. ( Проводимое исследование и было предназначено способствовать принятию именно управленческого решения по этому вопросу.)

В дальнейшем, в ходе предвыборной борьбы, выяснилось, что образ "успешного кризисного менеджера" активно используют два кандидата А. Хлопонин и С. Глазьев, работающие на этом поле с разными электоральными сегментами. Именно они, наряду с несомненным начальным лидером А. Усом и набрали наибольшее количество голосов в первом туре голосования, а во втором - А. Хлопонин, сумев привлечь на свою сторону электорат Глазьева, в борьбе с Усом стал победителем. Для Усса, социологи которого предрекали ему несомненную победу, это было настоящим ударом.

Разумеется, это описание крайне схематично и его цель - продемонстрировать успешность применяемого методологического подхода. В действительности анализировалось значительно большее количество факторов и применяемые методики отличались известным разнообразием.

Этот же подход применялся и при аналогичном исследовании ситуации в Калининградской области. Но там социально-ожидаемой была фигура "государственного человека, честного, уважаемого в Москве и в самой области". Этот образ идеально подходил нынешнему Губернатору, а тогда Командующему Балтийским флотом Адмиралу Егорову. Проигравшие ему, тогдашний губернатор Горбенко и мэр Калининграда Савенко, этому ожидаемому образу явно не соответствовали, хотя на момент проведения социологического опроса именно они были несомненными лидерами, а Егоров не входил в число основных кандидатов.

В Иркутске ситуация была принципиально иной. Действующий Губернатор вполне укладывался в социально-ожидаемый образ. Это, вместе с административным ресурсом сделало его победу предрешенной еще до выборов.

Подводя итог сказанному, отмечу, что комплексное применение указанных методов (и огромное разнообразие методик внутри них), действительно позволяет повышать эффективность принимаемых управленческих решений. Это относится не только к сфере политических исследований. Вопросы кадрового консалтинга, маркетинга или PR, да и многие другие решаются сходным образом. Во всех случаях базовым является получение исходной достоверной информации (а в ситуациях, где задействован человек или группы людей - это именно психология и социология) и ее последующий многофакторный анализ с выходом на выработку соответствующих управленческих рекомендаций.