

153
215

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АЕРОКОСМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ім. М. Є. ЖУКОВСЬКОГО
“ХАРКІВСЬКИЙ АВІАЦІЙНИЙ ІНСТИТУТ”

В. Б. ШАПАР, В. О. КОПИЛОВ, Ю. І. КИСІЛЬ, В. О. РОСОХА,
Г. М. САДИКОВ

Методи соціальної психології
Навчальний посібник

Научно-техническая
библиотека
“ХАИ”



mt0184086

НАУКОВО-ТЕХНІЧНА
БІБЛІОТЕКА
Національного аерокосмічного
університету ім. М.Є.Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»

159.9 : 316.6 (07.18)

ББК – Ю 95я 73

Методи соціальної психології / В. Б. Шапар, В.О. Копилов, Ю. І. Кисіль, В. О. Росоха, Г. М. Садиков. – Навч. посібник. – Харків: Нац. аерокосмічний ун-т "Харк. авіац. ін-т", 2002. – 76 с.

Систематично викладено основи методології соціально-психологічних досліджень. Основу навчального посібника складають методи емпіричних досліджень: спостереження, опитування й анкетування, бесіди, а також безсловесна комунікація.

Для студентів гуманітарного факультету університету, а також для тих, хто вивчає соціальну психологію.

Рис. 2. Табл. 4. Бібліогр.: 41 назва

Рецензенти: канд. психол. наук, доц. О. В. Тимченко,
канд. психол. наук, доц. В. Є. Христенко

ВСТУП

Соціальна психологія як наукова дисципліна затвердилася в середині 40 – 60-х років ХХ сторіччя. Саме сполучення слів “соціальна психологія” вказує на специфічне місце, яке посідає ця дисципліна в системі наукового знання. Виникнувши на стику наук – психології й соціології - соціальна психологія дотепер зберігає свій особливий статус, який приводить до того, що кожна з “батьківських” дисциплін досить охоче включає її до себе як складову частину. Така неоднозначність стану наукової дисципліни має багато різних причин. Головною з них є об’єктивне існування такого класу факторів громадського життя, що самі по собі можуть бути досліджені лише за умов об’єднаних зусиль двох наук - психології й соціології. З одного боку, будь-яке суспільне явище має свій «психологічний» аспект, оскільки суспільні закономірності виявляються не інакше як через діяльність людей, а люди діють як такі, що наділені свідомістю й волею. З іншого боку, у ситуаціях спільної діяльності виникають особливі типи зв’язків між людьми - зв’язки спілкування та взаємодії. Аналіз цих зв’язків неможливий поза системою психологічного знання. Іншою причиною двоїстого стану соціальної психології є сама історія становлення цієї дисципліни, яка визрівала в надрах одночасно і соціологічного, і психологічного знання й у повному розумінні слова народилася «на перехресті» цих двох наук. Усе це створює чималі труднощі як у визначенні предмета соціальної психології, так і в окресленні кола її проблем.

Разом з тим сучасні потреби практики суспільного розвитку диктують необхідність дослідження подібних суміжних проблем, і вони не можуть «очікувати» остаточного рішення про предмет соціальної психології. Запити на соціально-психологічні дослідження в умовах здійсненого розвитку українського суспільства надходять щодня, причому практичні запити випереджають розвиток теоретичних знань у соціальній психології.

Усе це стимулює інтенсивний розвиток соціальної психології в Україні у двох основних напрямках: вироблення практичних рекомендацій, одержаних у ході досліджень у суспільстві, колективах, групах, і добудовування власного знання як цілісної системи наукового знання з уточненням предмета, розробленням спеціальних теорій і спеціальних методик дослідження психологічних явищ у громадському житті. Однак упевнене використання цієї системи може бути забезпечено тільки за умови появи фахівців з психології конфлікту, наділених психологічним складом мислення, що дозволяє їм аналізувати поведінку людей, розуміти соціальні проблеми, розв’язувати конфліктні ситуації.

Засвоєння основних положень соціальної психології відбувається в процесі вивчення відповідного навчального курсу. Основою курсу є методи соціальної психології. Однак вивчення методів відбувається в прикладному аспекті. Звідси й назва даного навчального посібника "Методи соціальної психології".

Посібник складається з трьох розділів:

1. Методи емпіричного дослідження в соціальній психології.
2. Спеціалізовані соціально-психологічні методи.
3. Управлінсько-виховні методи в соціальній психології.

1. МЕТОДИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ В СОЦІАЛЬНІЙ ПСИХОЛОГІЇ

1.1. Методологія соціально-психологічних досліджень

Соціальна психологія як наука входить до системи сучасної психології поряд з іншими її галузями. Ось чому соціальна психологія базується на таких методологічних засадах: принцип детермінізму, принцип єдності свідомості й діяльності, принцип розвитку свідомості в діяльності. Сутністю цих принципів є діалектико-матеріалістична основа.

Розглянемо суть методологічних засад соціальної психології.

Відповідно до принципу детермінізму свідомість людини обумовлена суспільним буттям. Стосовно соціальної психології це означає, що соціальне оточення, яке існує у вигляді мікро- й макросередовища, впливає на свідомість особистості й групи, формування потреб, установок, відносин, інтересів, ціннісних орієнтацій індивідів і груп у цілому. Розглядаючи питання співвідношення впливів мікро- і макросередовища в кожному конкретному випадку, необхідно насамперед підкреслити роль суспільно-економічної формації, в умовах якої знаходиться суспільство. Принцип єдності свідомості й діяльності означає, що свідомість і діяльність взаємозалежні і взаємообумовлені. Людина здійснює ту чи іншу діяльність на основі відповідних фактів свідомості, що забезпечують цілеспрямованість її дій і постійний контроль за їх здійсненням. Водночас діяльність людини впливає на свідомість, з чого виходить, що свідомість особистості можна вивчати за допомогою аналізу її діяльності, зразків поведінки. Принцип розвитку свідомості в діяльності означає, що свідомість кожного індивіда як історичного розвитку людства, так і індивідуального розвитку даної людини. У рамках соціальної психології цей принцип

знаходить своє застосування, наприклад, при вивченні формування особистості залежно від її офіційних і неофіційних ролей. У соціальній психології розрізняють три рівні дослідження: експериментально-емпіричний, теоретичний і філософсько-методологічний.

Експериментально-емпіричний рівень - це процес збирання первинної інформації, що фіксує соціально-психологічні факти, й опис одержаних даних, зазвичай у рамках певних теоретичних побудов.

Теоретичний рівень дослідження забезпечує пояснення даних експериментально-емпіричного вивчення шляхом співвідношення їх з результатами інших наукових робіт. На цій основі будуються концептуальні моделі соціально-психологічних процесів. Обґрунтованість моделі залежить від того, наскільки в ній поєднуються індуктивний і дедуктивний висновки, тобто побудова моделі відбувається не тільки на експериментально-емпіричній, але й на теоретичній основі.

Філософсько-методологічний рівень соціально-психологічного дослідження стосується всієї системи суспільної психології як об'єкта дослідження, розглядає структуру цієї системи і її елементи. На цьому етапі визначаються співвідношення соціально-психологічних категорій, що в підсумку забезпечує зв'язок і взаємовплив усіх трьох рівнів дослідження.

Тепер, знаючи методологічні принципи соціальної психології та рівні дослідження, можна сказати, що розроблення конкретних методів соціальної психології ґрунтується на теоретичних положеннях і методичних принципах. Вибраний чи сконструйований дослідником метод завжди несе на собі відбиток тієї чи іншої теорії, що визначає вибір об'єкта дослідження та способи інтерпретації одержаних даних. Тому методи соціальної психології, як правило, поділяються на три групи: методи емпіричного дослідження (спостереження, дослідження документів); опитування (інтерв'ю, анкетування); спеціалізовані соціально-психологічні методи (соціометрія, експертна чи групова оцінка особистості, тести, експеримент); управлінсько-виховні методи (ситуаційно-рольові ігри, тренінг тощо).

Чому саме в такому порядку розташовані методи соціальної психології?

Методи емпіричного дослідження, починаючи зі спостереження за поведінкою, діяльністю людей, переходять до вивчення документів, продуктів діяльності людей. Далі відбувається перехід до опитування, за допомогою якого виявляють внутрішні характеристики особистості. Спеціалізовані соціально-психологічні методи мають свої чіткі завдання, процедури й техніку. Ці методи

більш стандартизовані порівняно з опитувальними, що й ріднить їх із максимально алгоритмізованими тестами. Експеримент розкриває причинно-наслідкові зв'язки й закономірності. Моделювання виступає як джерело емпіричної інформації і як засіб для теоретичних побудов. Тому, просуваючись від збирання первинної інформації через її теоретичне осмислення, соціальна психологія приходить до методів практичного застосування одержаних соціально-психологічних знань, тобто до управлінсько-виховних методів. Ці методи спрямовані на вироблення розуміння й навичок ефективних спільних дій і спілкування, на коригування конфліктів і напружень у групах і колективах, на формування й зміну соціальних установок особистості.

Виділяють три рівні методологічного аналізу:

1. Загальна методологія розглядається як основний принцип пізнання, філософський підхід до аналізу явищ дійсності. Вона будується на філософсько-методологічних засадах.

2. Приватна (спеціальна) методологія забезпечує конкретну реалізацію загальнофілософських принципів стосовно об'єктів соціально-психологічного дослідження. Вона дає вказівки щодо способів розроблення соціально-психологічної теорії, допомагає виділити принципову структуру й основні лінії взаємозв'язків у досліджуваному об'єкті.

3. Сукупність конкретних методів, методик і процедур у соціально-психологічних дослідженнях безпосередньо пов'язане із практикою дослідження.

З огляду на сказане вище можна навести визначення, необхідні для подальшої роботи над досліджуваним курсом.

Під методикою соціально-психологічних досліджень слід розуміти застосування методу до конкретного питання дослідження. Але тоді виникає конкретне й закономірне запитання: що таке метод дослідження?

Під методом дослідження в соціальній психології розуміється сформований чи заново розроблений у науці спосіб пізнання дійсності. Варто додати, що особистість дослідника, його етичні норми мають величезне значення при проведенні соціально-психологічного дослідження. І це не дивно, адже він має справу з найбільш тонкими емоційними й духовними проявами людей. Дослідник повинен пам'ятати про це й тоді, коли він опрацьовує програму вивчення, і в ході дослідження, коли він безпосередньо працює з особистістю, і в той час, коли він складає звіт про виконану роботу.

1.2. Метод спостереження. Його специфіка в соціальній психології

Науково цілеспрямоване, організоване й певним чином фокусоване сприйняття досліджуваного об'єкта називають спостереженням.

Соціальна поведінка особистості, що спостерігається, колективу чи групи завжди конкретно історично обумовлена суспільством, середовищем, певними мотивами й цілями. У свою чергу, спостереження підпорядковується відповідному завданню, гіпотезі дослідника і залежить від спрямованості останнього, теоретичних позицій, знань і досвіду. Особливості спостереження соціально-психологічних явищ у суспільстві визначаються специфікою предмета дослідження. У зв'язку з цим до процедури спостереження ставляться певні вимоги. Спостереження, як правило, складається з таких процесів:

- 1) визначення завдань і мети (для чого, з якою метою?);
- 2) вибір об'єкта, предмета й ситуації (що спостерігається?);
- 3) вибір способу спостереження, який найменше впливає на досліджуваний об'єкт і найкраще забезпечує збирання необхідної інформації (як спостерігати?);
- 4) вибір способів реєстрації спостережуваного (як вести записи?);
- 5) обробка й інтерпретація одержаної інформації (який результат?).

Завданнями спостереження можуть бути попереднє орієнтування в об'єкті, висунування гіпотези, її перевірка, уточнення результатів, одержаних за допомогою інших методів досліджень.

Об'єктом спостереження бувають окремі люди в різних ситуаціях спілкування, колективи і групи. Предмет соціально-психологічного спостереження - вербальні й невербальні акти поведінки окремої людини, групи чи декількох груп у певній ситуації. Дослідник мусить спостерігати:

- 1) мовні акти, їх зміст, послідовність, спрямованість, частоту, тривалість, інтенсивність, експресивність, особливості лексики, граматики, фонетики, синхронізацію;
- 2) виразні рухи, експресію обличчя, очей, тіла, звуків;
- 3) рух, пересування й нерухомий стан людей, дистанцію між ними, швидкість і напрямок руху, зіткнення;
- 4) фізичний вплив: дотики, поштовхи, удари, підтримку, спільні зусилля, передавання, відбирання, затримку;
- 5) поєднання перерахованих ознак.

Вибраний дослідником спосіб спостереження визначається завданням, об'єктом і ситуацією, характером взаємодії між спо-

стерігачем і спостережуваним. Зокрема розрізняють включене спостереження, коли дослідник стає членом групи, і невключене («збоку»); відкрите й приховане (інкогніто); польове й лабораторне. За впорядкованістю спостереження можуть бути випадкові, систематичні, суцільні й вибіркові; за характером фіксації — такі, що констатують, й оцінні, а також змішаного типу. Розглянемо докладніше всі методи спостереження.

Включене. Припускає, що дослідник сам на певний час стає членом досліджуваної групи. Він для спостережуваних — не спостерігач, а майже рівноправний член групи. Це та ситуація, у якій знаходиться дослідник під час підготовки вечорів, зборів, змагань тощо.

Невключене. Це спостереження «збоку», коли дослідник не належить до числа учасників спостережуваної групи. Невключене спостереження дозволяє досліднику не тільки глибоко інтерпретувати одержані дані, але й іноді використовувати нові напрямки й повороти в планованій ним психолого-педагогічній роботі.

Залежно від позиції спостерігача стосовно спостережуваних виділяють відкрите та приховане (інкогніто) спостереження.

Найчастіше в психологічній практиці застосовується відкритий вид спостереження, тобто люди знають, що в певних ситуаціях вони є об'єктом спеціального вивчення. Приховане ж спостереження припускає, що люди не підозрюють про це. У цьому випадку можуть використовуватися спеціальні записуючі пристрої, сховані телекамери, спеціальні кімнати зі стінами одnobічної видимості (стінки Газема) тощо. Приховане спостереження лише тоді є знаряддям пізнання, коли воно не має нічого спільного з підгляданням і підслуховуванням. Приховане спостереження потребує суворого дотримання психологом етичних норм і правил. Виходячи з особливостей організації спостереження, розрізняють спостереження польове й лабораторне. При польовому спостереженні об'єктом спостереження є реальний процес взаємин, при лабораторному ж передбачається спостереження за експериментальною ситуацією, більш-менш наближеною до реальної моделі. Один із різновидів спостереження - самоспостереження - лежить в основі багатьох матеріалів, які використовуються психологом у роботі з досліджуваними (автобіографії, записи самоаналізу, опитування тощо). Систематичне самоспостереження найчастіше проводиться у формі відповідей на запитання анкет, складених дослідником, тобто в цьому випадку відбувається не спостереження, а звернення до досвіду психолога.

Очевидно, що різновидів методів спостереження дуже багато. Останнім можна назвати «метод опису значущих ситуацій». Він призначений для розуміння особистісних чи групових харак-

теристик. Але при застосуванні цього методу важливо побачити, як особистість чи група поводить себе в незвичайних ситуаціях, як реагує на них, як знаходить шляхи розв'язання проблем і конфліктів, що створюють такі ситуації.

Спостереження застосовується головним чином при дослідженні малих груп і колективів. Практичне застосування методу спостереження таке: необхідно вибрати групову ситуацію, що виникає спонтанно; визначити місце дії і стільки соціальних ситуацій, щоб кожний пункт запису був зрозумілим: на кого спрямована дія спостережуваного індивіда – на когось зокрема чи поіменно на всіх. Пропонується дев'ятипунктова шкала оцінки розвитку взаємин:

- 1) фізичне вираження симпатії (торкатися, гладити тощо);
- 2) знаки особливої уваги в доброзичливому змісті (давати, позичати, запрошувати, пропонувати, захищати);
- 3) знаки товариського ставлення (ігрова метушня, шепіт, сміх, посмішки, спільна робота, висловлювання);
- 4) випадкові розмови (короткі бесіди, вітання);
- 5) майже нейтральне, але ще дещо прихильне ставлення (запитання, згода, схвалення, похвала, люб'язність, віддалення, послуга, виконання маленьких прохань, ігнорування образи тощо);
- 6) знаки байдужості до прав, вимог або прохань іншого (ігнорування запитання чи прохання, відмова виконати прохання, спроба бути попереду або панувати без сварки, іронія чи критика);
- 7) ознаки неприхованого явного конфлікту з правами, вимогами чи бажаннями інших (суперечка, заперечення правил, норм, першості інших);
- 8) ознаки злості або презирства особистісного типу без прямого порушення правил, вимог чи бажань (критика, іронія, обвинувачення);
- 9) ознаки гніву чи навмисних образ (зневага, опір, лайка, погроза, виклик на бійку, бійка).

За допомогою згаданих вище методів можна зробити висновки про те, що частота, тривалість і спрямованість контактів між людьми залежать від особливостей функціональних взаємозв'язків та залежності членів колективу в процесі спільної діяльності; від віку, фаху й інших характеристик членів колективу, від просторово-тимчасових або інших фізичних умов спілкування; від індивідуальних особливостей членів колективу та сформованих взаємин між ними. Спостереження дозволяють безпосередньо сприймати й фіксувати акти поведінки, відбивати конкретні процеси в конкретних ситуаціях. За допомогою спостереження можна

досить точно виміряти ступінь інтенсивності актів чи способів поведінки, ніж іншими методами. Однак спостереженню притаманні й свої недоліки, котрі психолог має враховувати при використанні методу спостереження. Установки, інтереси, психологічні стани, особистісні якості психолога можуть доволі відчутно впливати на результати спостереження. Сприйняття подій тим більше перекручується, чим сильніше психолог орієнтований на підтвердження своєї гіпотези. Він може вибірково сприймати тільки частину того, що відбувається. Додаткове спостереження призводить до втоми, адаптації до ситуації, викликає почуття монотонності, що збільшує небезпеку неточних записів. Психолог може підпадати під вплив спостережуваних осіб. Труднощі інтерпретації обумовлені також неоднозначним зв'язком між мотивами й формами поведінки. Спостереження потребує значних витрат часу. Проблема надійності даних, одержаних цим шляхом, зводиться не тільки до уточнення гіпотез, предмета дослідження, виділення критеріїв і категорій, ознак спостережень, до контролю й порівняння результатів на однакових об'єктах, а й до усунення помилок особистісного та психологічного походження, тобто пов'язаних зі сприйняттям психолога. Типовими помилками спостереження вважаються:

1. *Гало-ефект*. Ґрунтується на узагальненому враженні спостерігача й веде до грубого узагальнення оцінки в «чорно-білих» тонах, розмиває деталі враження, формує тотальну оцінку об'єкта.

2. *Ефект поблажливості-жорсткості*. Він полягає в тенденції позитивно оцінювати спостережувані події, вчинки або навпаки - негативно. Іноді це продиктовано стратегією: «Доки людина не доведе своєї порядності, її не можна вважати такою».

3. *Помилка центральної тенденції*, що полягає в прагненні усереднювати оцінки спостережуваних процесів. Відомо, що крайні ознаки нашої поведінки зустрічаються рідше, ніж ознаки середньої інтенсивності.

4. *Логічна помилка*, коли, наприклад, роблять висновок про інтелект людини за її красномовністю чи стверджують, що люб'язна людина одночасно є добродушною. Ця помилка побудована на припущенні про існування тісного зв'язку між певними якостями особистості.

5. *Помилка контрасту* може викликатися схильністю психолога підкреслювати у спостережуваних риси вдачі, йому не притаманні.

6. *Стереотипи*. Якщо досліджуваний відрізняється від дослідника за будь-якою ознакою, то ця відмінність, впадаючи в

око, може викликати в останнього чітко визначені стандартні образи, стереотипи такого плану:

- етнічні й групові;
- пов'язані із зовнішнім виглядом (краса – потворність, високий – низький, товстий – худий, сократівське чоло, орлиний ніс тощо);
- стосовно фізичних вад, особливостей голосу й мовлення, ходи, міміки, жестів.

Кожен стереотип має свою логічну структуру та властиві йому закономірності прояву. Наприклад, говорять: «Руді – темпераментні», - тому дратівливість більше спостерігається в рудих, ніж у шатенів. Той, хто помітив гарячість рудого й не помітив більшої запальності шатена, стверджує, що це факт, від якого не втекти. Від певної групи людей очікують цілком визначеної поведінки.

7. Психічний стан. Дослідник, перебуваючи в доброму гуморі, всіх оточуючих оцінює в основному позитивно. Так само й досліджуваний у подібному стані притягає до себе погляди оточуючих й викликає у людей симпатію. Ось чому дуже рідко в колективах погано ставляться до веселих, життєрадісних людей, які вміють жартувати й розуміють жарти інших. А людина в стані депресії не тільки сама все бачить крізь призму сірого кольору, але й викликає негативне ставлення до себе.

8. Індивідуально-психологічні особливості сприйняття. Дослідник, використовуючи метод спостереження, сприймає досліджуваних по-різному. Одні немов би відкриті для сприйняття, інші закриті, як у «броні». Фігурально в цьому плані виділяють кілька типів особистостей:

— «черепахи» — так щільно сховані під своїм «панциром», що дуже важко здогадатися про їхні переживання; вони можуть бути інтелектуалами, недалекими, сором'язливими, «собі на умі» тощо;

— «дикобрази» — постійно щось підозрюють, чимось стурбовані, звідусіль чекають неприємностей і від цього напружені й ворожі;

— «леви» — люди справи, постійно в русі; їх внутрішній світ схований за метою дій і операцій, вони суб'єктивно відчують свою перевагу над іншими, чим і пишаться»;

— «хамелеони» — вміють «тримати носа за вітром»; там, де потрібно, вони можуть обуритися, підлестити; їхнє «зabarвлення» змінюється залежно від ситуації;

— «невиразні» — не піддаються характеристиці, «середні» натури; вміють розчинитися в колективі, не залишивши слідів у пам'яті спостерігача про свою поведінку; такі люди так зливають-

ся з фоном, що сказати про них щось одразу дуже важко, вони ніби потопають у фоні.

9. *Предбачення.* Нерідко люди інтуїтивно намагаються справити гарне враження на інших. Привітна посмішка, знаки уваги тощо спотворюють сприйняття. Спотворення зростає, коли ситуація або дослідник викликають у досліджуваного підозру або тривожність. Останній починає метушитися, намагається догодити, вгадати бажання дослідника.

10. *Обман.* Коли досліджувана особа або група усвідомлюють, що стали об'єктом спостереження з боку психолога, вони можуть вдаватися до хитрування, щоб постати в бажаному світлі, тобто обманюють. Психологічно це виражається в перекручуванні або підміні своїх депресивних рухів — міміки, жестів, голосу тощо. Людина або підсилює свою експресію, або послаблює, нерідко її нейтралізує, а якщо спроможна, то й приховує її під якоюсь маскою. Дослідник повинен знати, що обман буває навмисний і ненавмисний. Нерідко досліджуваний обманює психолога системою експресивних хитрощів, навіть не помічаючи цього. Отже, оцінка досліджуваного при використанні дослідником методу спостереження має масу "підводного каміння". Оскільки вона відбувається як на свідомому, так і на підсвідомому рівнях, то, звичайно, багато в чому виходить з-під контролю.

Щоб поставити оцінку під контроль свідомості, необхідно насамперед ознайомитися із загальною схемою сприйняття людини за зовнішніми ознаками й розібратися в її деталях. На цьому, зокрема, наголошує геніальний російський фізіолог І. М. Сеченов: «Психічна діяльність людини виражається зовнішніми ознаками, і, звичайно, усі люди - і прості, і вчені, і натуралісти, і люди, що займаються духом, - судять про першу за останніми, тобто за зовнішніми ознаками». Таким чином, підвищення надійності результатів спостереження насамперед залежить від підготовки й тренування психолога, від твердої організації спостереження й вибору обґрунтованих однозначно спостережуваних ознак, які реєструються за одиничною системою індикаторів доступною для інших мовою.

Даний метод потребує вміння спостерігати, бачити. Пильність, свіжість погляду, здатність побачити те, що не вкладається в рамки раніше засвоєного, притаманні творчому мисленню. Навчання психолога мусить включати вправи зі спостереження як окремих ознак, аспектів поведінки, так і поведінки в цілому; відпрацьовування термінологічної точності в описі подій і явищ; оволодіння сучасними технічними засобами спостереження й реєстрації. Насамперед спостереження використовується тоді, коли необхідне мінімальне втручання в природний процес поведінки

та взаємин людей, коли прагнуть одержати цілісну картину того що відбувається, відбити як усвідомлювані, так і неусвідомлювані вербальні й невербальні акти поведінки. Зазвичай спостереження застосовується разом з іншими методами соціальної психології: з експериментом, опитуванням, аналізом документів.

1.3. Методи опитування й анкетування

Опитування — це метод збирання первинної інформації, оснований на безпосередньому (бесіда, інтерв'ю) чи опосередкованому (анкета) соціально-психологічному впливі психолога (дослідника) на особистість (опитуваного, респондента).

Метод опитування, мабуть, найпоширеніший у соціальній психології, тому що він універсальний, легкий у застосуванні й обробці. Опитування дозволяє в короткий термін одержати інформацію про реальну діяльність людини, її вчинки, суб'єктивну думку, настрої, наміри тощо.

Джерелом інформації служить словесна чи письмова думка індивіда.

У соціальній психології розрізняють:

- соціологічне опитування — одержання інформації про масові процеси (судження, думки, інтереси людей);
- соціально-психологічне опитування — виявлення глибинних характеристик, внутрішніх механізмів формування вчинків, думок, інтересів.

Оскільки психолога має цікавити не сам факт наявності вчинку, а психологічна реальність, що його обумовлює, то вся розмаїтість опитування може бути зведена до двох основних типів: 1) опитування «віч-на-віч» — інтерв'ю, проведене психологом за визначеним планом;

2) заочне опитування — анкети, призначені для самостійного заповнення.

Однак опитуванням як методам збирання первинної інформації властива й певна обмеженість. Їхні дані багато в чому базуються на самоспостереженні опитуваних. Ці дані нерідко свідчать, навіть за умови повної щирості з боку опитуваних, не стільки про їхні справжні думки й настрої, скільки про те, якими вони їх відображають. Водночас існує безліч таких сторін суспільної психології, вивчення яких неможливе без використання опитувань. Так, одержання інформації про думки, почуття, відносини, інтереси тощо найчастіше здійснюється за допомогою опитувань у тій чи іншій формі. При цьому дані опитувань можуть відбивати явища, що відносяться не тільки до дійсного часу, але також до минулого та майбутнього. Безумовно, глибина й повнота відпові-

дей, їх вірогідність залежать від уміння опитуваного спостерігати за самим собою й адекватно викладати пережиті процеси і явища.

Залежно від особливостей застосовуваної процедури розрізняють такі види опитування:

- групове;
- індивідуальне;
- очне;
- заочне;
- письмове.

Методи одержання інформації в опитуванні такі:

— *інтерв'ю* — психолог лише фіксує висловлення індивідів, зберігаючи нейтральну позицію, а останнім часто важко зрозуміти, розділяє психолог його погляди чи ні;

— *бесіда* — необмежена за часом співбесіда з індивідом.

Якщо опитування проводиться письмово й для дослідження використовується набір запитань (анкета), то ми маємо справу з анкетуванням.

Розглянемо основні види інтерв'ю, що використовуються в практиці соціально-психологічних досліджень.

У *стандартизованому* інтерв'ю формулювання запитань та їх послідовність визначені заздалегідь, вони однакові для всіх опитуваних. Інтерв'юеру не дозволяється переформулювати окремі запитання або вводити нові, а також змінювати їх порядок.

Методика *нестандартизованого* інтерв'ю, навпаки, характеризується повною гнучкістю та варіюється в широких межах. Інтерв'юер, що керується лише загальним планом інтерв'ю, має право сам відповідно до конкретної ситуації формулювати запитання й змінювати порядок пунктів плану. У кожного з цих видів інтерв'ю є свої переваги й недоліки.

Переваги стандартизованого інтерв'ю:

- 1) одержані дані більш порівнювані між собою;
- 2) воно є надійнішим, тобто результати повторних інтерв'ю однієї й тієї ж групи опитуваних збігаються частіше;
- 3) помилки у формулюванні запитань зведені до мінімуму;
- 4) воно з успіхом може бути використано навіть інтерв'юером з невисокою кваліфікацією.

Недоліки стандартизованого інтерв'ю:

- 1) можливість помилок через неоднозначне розуміння різними людьми тих чи інших слів у запитаннях;
- 2) дещо «формальний» характер опитування, що ускладнює тісний контакт між інтерв'юером й опитуваним, а також не допускає додаткових запитань.

Переваги нестандартного інтерв'ю:

1) можливість стандартизації змісту запитань, а не інших зовнішніх і поверхневих аспектів, як це іноді трапляється в стандартизованому інтерв'ю. Тому доцільніше, на думку прихильників нестандартизованого інтерв'ю, використовувати слова, що мають еквівалентні значення для різних опитуваних, навіть якщо ці слова не є об'єктивно ідентичними (слід відзначити, що в даному випадку виникають додаткові труднощі розпізнання тих людей, для яких необхідно змінювати деякі терміни в запитаннях);

2) воно є більш обґрунтованим, тому що за формою наближається до звичайної бесіди і викликає природніші відповіді;

3) гнучкість дозволяє пристосовувати його до тієї чи іншої індивідуальної ситуації;

4) можливість одержання більш глибокої інформації.

Основний недолік нестандартизованого інтерв'ю полягає в тому, що іноді важко зіставити одержані дані внаслідок варіацій або навіть помилок у формулюваннях запитань та їх послідовності.

Багатьма перевагами двох зазначених видів особистого опитування відзначається напівстандартизоване («фокусоване») інтерв'ю, у якому використовується так званий «путівник» - інтерв'ю з переліком як обов'язкових, так і можливих запитань. При цьому на основні запитання має відповісти кожний опитуваний. Необов'язкові запитання (підзапитання) використовуються або виключаються психологом залежно від відповідей індивіда на основні запитання. Який би метод опитування не використовувався, завжди необхідно керуватися певним планом або запитальником (винятком є лише ненаправлене інтерв'ю). У цьому випадку психолог повідомляє опитуваного про проблематику дослідження та дозволяє йому самому вибрати тему розмови. Задача психолога – слідкувати за ходом думки опитуваного, роблячи лише необхідні зауваження, щоб дозволити йому повніше висловитися. Таким чином, опитуваному надана можливість концентрувати свою увагу на будь-яких аспектах досліджуваної проблеми. Доки опитуваний продовжує говорити, з боку інтерв'юера не робиться ніяких спроб змінити тему. Психолог може ставити запитання, але не в заздалегідь запропонованій формі.

Запитальник може мати різний ступінь структурності залежно від методу опитування. Ступінь структурності запитальника варіюється в широких межах - від «вільного» інтерв'ю до чітко стандартизованого запитальника з розробленими заздалегідь варіантами відповідей.

План нестандартизованого інтерв'ю - це перелік пунктів або низки основних (первинних) запитань. Це – запитання, що вводять нову тему. Поряд з ними ставляться зондувальні (чи вто-

ринні) запитання, призначені для розширення або уточнення інформації, одержаної у відповідь на основне запитання. Зондувальні (а нерідко й первинні) запитання в ході нестандартизованого інтерв'ю формулюються самим інтерв'юером.

Повна протилежність даному виду інтерв'ю — стандартизоване інтерв'ю, план якого являє собою детально розроблений запитальник, що має суто структурну форму. План стандартизованого інтерв'ю, власне кажучи, мало чим відрізняється від переліку запитань анкети.

У правилах складання запитань для інтерв'ю та заочної анкети багато спільного. Однак специфіка форми опитування (особиста взаємодія учасників інтерв'ю або заповнення анкети самим опитуваним), безумовно, повинна враховуватися при побудові запитальника. Ця специфіка може обумовлювати форму та зміст запитань, їхню послідовність.

Основними етапами роботи дослідника з побудови запитальника для стандартизованого інтерв'ю чи анкети є:

- 1) визначення характеру інформації, яку необхідно одержати;
- 2) складання приблизної низки запитань, що мають бути поставлені;
- 3) складання першого плану запитальника;
- 4) попередня перевірка цього плану шляхом пробного інтерв'ювання;
- 5) виправлення запитальника (якщо виправлення істотні, необхідна ще одна пробна перевірка) і його остаточне редагування.

Різноманітні за змістом запитання, які використовуються в інтерв'ю й анкетах, можна поділити на кілька типів:

1. Запитання, що виявляють фактичну інформацію про особистість і соціальний стан опитуваного. Це запитання про вік, освіту, професію, заробітну плату тощо. Вони є надзвичайно важливими, бо відповіді на них дозволяють класифікувати опитуваних за різними категоріями, виходячи з віку, рівня освіти, характеру професії тощо. Запитання такого типу нерідко сприймаються опитуваними як суто особисті. Тому в інтерв'ю більшість цих запитань ставиться, як правило, наприкінці, коли між інтерв'юером і опитуваним уже встановлено певний контакт. При заочному опитуванні такі запитання становлять анкету.

2. Запитання, що виявляють факти поведінки в минулому чи теперішньому. Тут маються на увазі запитання про ті чи інші дії як самого опитуваного, так і інших осіб. Одержана при цьому інформація має бути оцінена з точки зору її вірогідності. Не буде зай-

вим поставити собі такі запитання: яким чином опитуваний дізнався про той чи інший факт — шляхом особистого, безпосереднього спостереження, на основі умовиводу чи зі слів оточення; наскільки точно пам'ятає опитуваний про цей факт; які мотиви можуть спонукувати опитуваного говорити про це. Нерідко оцінку вірогідності такої інформації необхідно робити одразу в процесі інтерв'ю. З цією метою використовуються контрольні запитання, дані в анкетах.

3. Запитання, що виявляють думки про факти, відносини, мотиви й норми поведінки. Одержання достовірної інформації у відповідь на ці запитання є найважчою справою. Ні для кого не секрет, що можливе істотне розходження між відповіддю опитуваного на запитання, що він зробив би в певній ситуації, і його реальною поведінкою. Стикаючись із запитаннями такого типу, опитувані частіше, ніж у попередніх випадках, виявляють нещирість або ухиляються від відповідей. Останнє може відбуватися також з тієї причини, що ці запитання в цілому важчі для розуміння, ніж запитання, спрямовані на виявлення фактів.

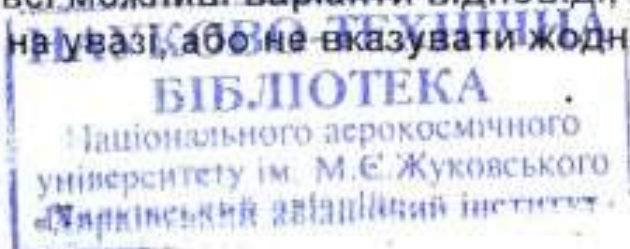
4. Запитання, що виявляють інтенсивність думок і відносин. Іноді одним із завдань дослідження є оцінювання інтенсивності тієї чи іншої думки опитуваних. Можна відзначити такі способи виміру інтенсивності, що використовуються при вивченні громадської думки за допомогою інтерв'ю:

- 1) оцінка психологом глибини почуття індивіда за інтонацією його відповідей, репліками, мімікою;
- 2) самооцінка психолога щодо сили або слабкості його думки;
- 3) самооцінка індивіда за «графічним термометром».

Зміст запитань обумовлений програмою дослідження. При цьому важливо, щоб психолог був упевнений, що досліджувані зрозуміють його запитання саме так, як цього потребують завдання дослідження.

Далі зупинимося на правилах формулювання запитань.

1. Кожне запитання має бути логічно окремим.
2. Слід уникати малопоширених іноземних слів, вузькоспеціальних термінів і слів з подвійним значенням.
3. Не можна ставити занадто довгих запитань.
4. Якщо опитування стосується предмета, з яким людина недостатньо знайома або не має необхідного запасу термінів, іноді варто зробити передмову до відповідного запитання.
5. Кожне запитання має бути конкретним.
6. Необхідно чітко вказувати всі можливі варіанти відповіді, які опитуваному необхідно мати на увазі, або не вказувати жодного.



№ 980481

7. Слід пропонувати тільки однаково прийнятні варіанти відповідей.

8. Потрібно формулювати запитання таким чином, щоб уникати стереотипних, шаблонних відповідей.

9. Необхідно остерігатися використання в запитаннях слів, які самі по собі можуть викликати негативну реакцію досліджуваних.

10. Запитання не повинно мати навіювального характеру.

Отже, те чи інше формулювання запитання залежить від мети та предмета дослідження, методу опитування й соціально-демографічних характеристик індивіда.

Усі запитання, що використовуються в інтерв'ю й анкетах, можна поділити на відкриті (неструктуровані) та закриті (структуровані). Перші не дають опитуваному ніяких порад ні стосовно форми, ні щодо змісту його відповідей; другі пропонують зробити вибір лише з низки зазначених варіантів відповіді. При цьому будь-яка стандартизація можливих відповідей мусить вичерпувати обсяг запитання, включаючи, відповідно до змісту, позитивні й негативні варіанти й відповіді типу «не знаю», «важко сказати».

Можливі варіанти відповіді іноді подаються опитуваному в інтерв'ю на окремих картках (це особливо доцільно, коли кількість варіантів більша двох-трьох). Якщо ж інтерв'юер зачитує їх, опитувані не завжди зможуть втримати в пам'яті всі варіанти, що призведе до випадкових відповідей.

Усі закриті запитання можна поділити на дихотомічні й запитання із множинним вибором.

Дихотомічні запитання дозволяють чітко визначити думку опитуваних щодо явищ, які потребують беззастережного схвалення чи несхвалення. Однак це неминуче призводить до втрати різних градацій оцінки. Дихотомічні запитання зручніші для табулювання й статистичної обробки. У запитанні з множинним вибором опитуваному пропонується серія можливих варіантів відповіді. Так, варіанти відповіді на запитання: «Як ви вважаєте, відповідає чи не відповідає ця робота вашим фізичним здібностям?» можуть бути такі:

- 1) цілком відповідає;
- 2) здебільшого відповідає;
- 3) здебільшого не відповідає;
- 4) зовсім не відповідає;
- 5) не можу сказати.

Це запитання складене за принципом оцінної шкали. Перевага таких запитань – у тому, що вони дозволяють більш точно визначити думку, ніж дихотомічні запитання. Однак, як показують

наші дослідження, тут в опитуваних іноді з'являється тенденція уникати висловлення крайніх точок зору.

Деякі дослідники відзначають, що закриті запитання іноді викликають почуття роздратування в опитуваного в процесі інтерв'ю. Людина може думати, що жоден з варіантів відповіді не відбиває думки з усіма відтінками, які б йому хотілося висловити.

Відкриті запитання в інтерв'ю часто мають вигляд більш природних, що дозволяє створювати сприятливу атмосферу для інтерв'ювання. Ще одна перевага відкритих запитань полягає в можливості одержання більш продуманих відповідей. Однак і тоді вони можуть виявитися неповними внаслідок забування опитуваними яких-небудь фактів чи власних думок і почуттів, що стосуються минулого.

У багатьох інтерв'ю й анкетах використовуються одночасно і відкриті, і закриті запитання. Вибір між ними залежить від мети дослідження, часу й засобів, що є в розпорядженні, і, найголовніше — від рівня знання психологом тих соціально-психологічних явищ, які він повинен вивчити. Так, якщо проблема мало вивчена, рекомендується звернутися до відкритих запитань для подальшої стандартизації на другому етапі роботи.

Відкриті запитання частіше використовуються в інтерв'ю, ніж в анкеті, бо людям, як правило, легше розповісти про що-небудь, ніж викласти це в писемній формі.

Розроблені дослідниками правила порядку розташування запитань стосуються методу інтерв'ю значно більше, ніж заочно-го анкетування. Людина, яка одержала анкету, майже завжди переглядає її всю, від початку до кінця, і тільки потім береться за відповіді. При інтерв'юванні, навпаки, можливий ефект несподіванки (часто дуже необхідний).

Інтерв'ю — це процес соціально-психологічної взаємодії, що має свої фази розвитку. Тому до запитань, розташованих на початку, ставляться одні вимоги, до розташованих усередині — інші, а наприкінці — треті. Порядок запитань в інтерв'ю має сприяти встановленню й подальшому зміцненню контакту між інтерв'юєром й опитуваним. Деякі запитання вводяться до плану інтерв'ю спеціально з цією метою, хоча вони можуть і не мати прямого відношення до теми дослідження.

Послідовність запитань інтерв'ю мусить відповідати таким вимогам:

- 1) у міру розвитку опитування інтерес індивіда має зростати;
- 2) складніші запитання повинні впливати з простіших;
- 3) не можна поспішати ставити індивіду суто інтимні запитання;

4) за значенням запитання мусять спокійно йти одне за одним так, щоб наступні уточнювали попередні.

Тепер розглянемо сам процес інтерв'ювання й встановлення контакту з людиною.

Психолог повинен прагнути створити ситуацію, яка б спонукала співбесідника до щирих відповідей. Перша умова успішного інтерв'ювання — створення дружньої атмосфери. Деякі дослідники вважають, що метод інтерв'ю вже має велику потенційну можливість для створення доброзичливих відносин, бо опитуваний бере до уваги той факт, що хтось подбав про те, щоб особисто поговорити з ним.

Вступні слова психолога мають бути короткими, обґрунтованими й упевненими. У вступі інтерв'юер чітко викладає мету дослідження, використовуючи зрозумілу для опитуваного термінологію, запевнює його в анонімності відповідей і, якщо це необхідно, подає документи, які засвідчують його повноваження (посвідчення особи тощо). Багатослівні вступли лише послаблюють увагу опитуваного і стомлюють його. Психологу слід перейти до запитань інтерв'ю якнайшвидше. Однак він зобов'язаний відповісти на будь-які законні запитання (наприклад, чому саме цю людину вибрали для інтерв'ю).

У випадку відмови від інтерв'ю завдання інтерв'юера полягає в тому, щоб одержати згоду людини. Якщо вона посилається на свою некомпетентність, треба пояснити, що в інтерв'ю не може бути ні «правильних», ні «хибних» відповідей і думка кожного заслуговує на увагу. При посиленні на відсутність часу для інтерв'ю необхідно докласти зусиль і переконати опитуваного, що матеріали дослідження будуть неповними, якщо не розмовляти з такими зайнятими людьми, як він.

Вступні слова психолога і його перші запитання відіграють велику роль у встановленні контакту з людьми. Вони повинні викликати в них інтерес і бажання дати інтерв'ю.

Створюючи приязну атмосферу, психолог має завжди зберігати відомий ступінь ділової офіційності, не допускати панібратства. Не слід впадати також в іншу крайність і вдаватися до менторського тону.

Досвідчений психолог, як правило, відчуває, коли він установив достатній контакт із людиною і може переходити до запитань, що стосуються основної теми інтерв'ю. Хоча йому й належить активніша роль, ніж опитуваному, не рекомендується зловживати нею. Залишаючись доброзичливим і уважним до слів людини, він повинен твердо вести бесіду у заданому напрямку, щоб співрозмовнику здавалося, що він сам пропонує цей шлях розмови.

Контакт, досягнутий між психологом й індивідом до моменту настання основної фази інтерв'ю, потребує постійної підтримки. Ступінь цього контакту — величина невизначена. При вмілій тактиці психолога його контакт з індивідом має зміцнюватися з розвитком інтерв'ю.

Дуже важливо, щоб психолог постійно зберігав нейтральну позицію в процесі інтерв'ю. Йому не можна ні в якому разі виявляти свого власного ставлення до предмета дослідження, наприклад, показувати свій подив або несхвалення з приводу почутого або ж радісно підтакувати, коли його припущення підтверджуються. Однак нейтральність психолога не слід розуміти як абсолютну безпристрасність. Для підтримки контакту він може сміятися у відповідь на жарти опитуваного, робити зауваження типу: «Це дуже цікаво»; «Я добре Вас розумію», — що підтримують розмову. Інакше кажучи, необхідно всіма способами виявляти увагу й інтерес до особистості співрозмовника.

У деяких випадках психолог може повністю відмовитися від нейтральної позиції. Якщо треба визначити ступень переконаності особи в якій-небудь думці, її відповідь можна заперечити, щоб побачити, як буде захищатися власна точка зору. Однак така тактика не завжди ефективна, її не можна застосовувати до всіх категорій опитуваних й в усіх ситуаціях.

Психолог повинен ставити запитання напам'ять чи можна зачитати його? Щодо цього єдиної думки немає. Головне, щоб не було незручних пауз, коли психолог вивчає план або намагається згадати наступне запитання. Однак, мабуть краще ставити запитання напам'ять, бо читання за планом додає інтерв'ю надмірної офіційності.

Фахівці неодностайні й щодо того, скільки часу слід виділяти для обмірковування відповідей. Дехто вважає, що інтерв'ю слід вести в дуже швидкому темпі, щоб змусити індивіда відповідати спонтанно. Інші думають, що, даючи людям більше часу, можна скоротити кількість поверхових, необдуманих чи непевних (типу «не знаю») відповідей. Очевидно, швидке інтерв'ювання доцільно для тих запитань, що можуть викликати емоційну протидію з боку індивідів. У більшості інтерв'ю краще надати людині час для обмірковування відповіді.

Психолог має бути впевнений у тому, що опитуваний правильно зрозумів запитання й відповів саме на нього. В іншому випадку необхідно вдатися до зондування. Звичайно, зондування можливе лише в тих видах інтерв'ю, що надають психологу відповідну свободу дії. Так, у стандартизованому інтерв'ю допускається лише доповнювати запитання, причому в тій же формі.

Якщо психолог не досяг своєї мети використанням одного зондувального запитання, він продовжує розпитування в цьому напрямку доти, доки не одержить необхідної інформації. Зондувальні запитання потрібно ставити в такій формі, щоб отримати відповіді, які можна інтерпретувати, виходячи із завдань дослідження.

Психологу слід також навчитися визначати, коли необхідно припинити зондування. Нерідко причиною того, що опитуваний дав неадекватну відповідь на запитання, є занепокоєння, викликане цим запитанням. Інтерв'юер мусить уважно стежити за поведінкою індивіда, вчасно виявляти ознаки такого занепокоєння.

Продовження інтерв'ю з людиною, виведеною з рівноваги, негативно позначиться на результатах опитування. Можна повернутися до цієї теми пізніше, коли співбесідник остаточно заспокоїться.

Нерідко, відповідаючи на яке-небудь запитання, індивід подає інформацію і щодо якогось з наступних. Треба поставити і це запитання, сказавши: «Ви, здається, уже торкалися цього, але...». Це робиться як для повної впевненості у відповіді особи, так і для одержання додаткової інформації.

У деяких випадках психолог зустрічається із суперечливими відповідями. Хоча виявлення тієї чи іншої реакції на подібні протиріччя може й не бути завданням психолога, однак наявність суперечливих точок зору в одного індивіда може виявитися саме тим результатом інтерв'ю, який цікавить дослідника. Проте частіше мета дослідження потребує контролю суперечливих відповідей. У цьому випадку в психолога є два шляхи: перший — вказати індивіду на протиріччя та з'ясувати, з чим воно пов'язане; другий — звернутися до непрямого зондування.

Однією з основних причин протиріч є зміна ступеня довіри респондента до психолога: на початку інтерв'ю довіра нижча, потім вона, як правило, зростає. Тому відповіді на запитання, поставлені наприкінці чи всередині інтерв'ю, - надійніший показник реальної думки. Також необхідно відзначити, що індивід у ході інтерв'ю нерідко потребує повторних запевнень в анонімності його відповідей.

На деякі запитання психолог одержує відповідь «не знаю». Вона іноді дійсно свідчить про відсутність думки, але нерідко маскує такі стани: острах висловлювати свою точку зору, небажання думати над цим запитанням, тимчасове ухилення від відповіді, щоб зібрати думки до купи, нерозуміння запитання тощо. Завдання психолога – оцінити відповідь «не знаю», виходячи з усіх припущень, і, коли це можливо, повторити запитання. Рекомендується говорити в одному випадку: «Здається, я сказав не

зовсім зрозуміло. Дозвольте мені повторити запитання»; в іншому — «Так, багато людей раніше не замислювалися над цим, але я хочу все ж таки знати вашу думку»; у третьому — «Я розумію, що це дуже важке запитання і, можливо, ніхто не знає на нього відповіді. Але мені цікаво, що Ви думаєте з цього приводу».

Важливе значення має завершення інтерв'ю. Після того, як психолог поставив індивіду всі необхідні запитання, слід подякувати опитуваному, вибачитися, що його потурбували. Іноді психологу рекомендують не поспішати закінчувати розмову з індивідом. Справа в тому, що, коли інтерв'ю закінчене й напруження опитуваного значно послабло, він може мимохідь повідомити про надзвичайно важливі, з точки зору дослідника, речі.

Специфіка заочного опитування (анкетування). Заочне опитування найдоцільніше застосовувати тоді, коли необхідно з'ясувати думки людей щодо гострих дискусійних або інтимних запитань і коли треба опитати велику кількість осіб у порівняно невеликий термін.

При складанні анкети необхідно враховувати специфічні особливості заочної форми опитування. На першій сторінці анкети зазначається організація, яка проводить це опитування. Далі йде вступ — звернення до респондента. Тут називається мета дослідження, пояснюється, чому людина має відповісти на запитання анкети (можна, наприклад, наголосити на суспільній значущості досліджуваної проблеми). Іноді бажано дати деяке роз'яснення щодо того, як заповнювати анкету (тут можливі приклади). Треба також обов'язково запевнити людину в анонімності одержаних відповідей. Цей вступ має бути лаконічним і ввічливим. Наприкінці анкетного бланка завжди висловлюється подяка.

Ще на стадії побудови запитальника необхідно враховувати вимоги, обумовлені використанням обчислювальної техніки для обробки анкет. В одних анкетах на кожній сторінці виділяється стовпчик для шифрування відповідей після закінчення опитування. В інших анкетах місце для цифр на полях не залишається, а в кінці її наводиться спеціальна шифрувальна таблиця. Можливі також анкети, де взагалі не передбачене місце для шифру відповідей. У цих випадках шифрувальна таблиця друкується на окремому бланку, який опитуваному не видається. Складаючи макет анкети, необхідно мати на увазі, що структура запитань і технологія обробки відповідей тісно пов'язані.

Дуже важливий зовнішній вигляд анкети, оскільки він може як сприятливо, так і неприємно вплинути на опитуваного. Тут важливі і якість паперу, і поліграфічне оформлення анкети в цілому. Бажано використовувати кілька шрифтів, щоб можна було від-

окремити запитання від запропонованих варіантів відповіді, звернути увагу людини на окремі фрази й слова.

Для зручності сприйняття закритих запитань необхідно в кожному конкретному випадку розташовувати запитання разом з варіантами відповіді на одній сторінці, не переходячи на іншу. Якщо в анкеті є відкриті запитання, слід залишити на бланку достатньо місця для відповіді.

Іноді, для зменшення стомлюваності індивіда в процесі заповнення анкети, до неї включають різні малюнки гумористичного змісту, які стосуються теми опитування.

Одержана при інтерв'юванні інформація більш виразна, точна, ніж та, яку одержують в анкеті. Заповнюючи анкету, опитуваний пропускає запитання, якщо він воліє не відповідати на нього. В інтерв'ю ж у випадку відповідей типу «не знаю», «не можу сказати», «не думав над цим» чи суперечливості слів респондента можна продовжувати зондування й одержати чітку відповідь.

Інтерв'ю дає можливість спостерігати за особистістю індивіда. Розроблено цілий ряд методик для реєстрації не тільки відповідей, але й інтонації, міміки, поведінки людини. Психолог може на підставі зовнішніх реакцій індивіда судити про ставлення останнього до предмета розмови, про ступінь щирості відповіді, про емоційну атмосферу, у якій проходить дане інтерв'ю.

Однак у багатьох випадках доцільнішим виявляється анкетне опитування. Багатьом людям здається, що анкета гарантує більшу анонімність, ніж інтерв'ю, і тому вони можуть давати в анкетах щиріші відповіді.

1. 4. Бесіда як один з методів соціальної психології

Розглянемо бесіду як один з методів соціальної психології. Почнемо з особистості індивіда. Як ставиться він до психолога? При розробленні стратегії й тактики бесіди особистість досліджуваного має знаходитися в центрі уваги психолога. Практично індивід зазнає впливу чотирьох факторів: авторитету психолога, змісту бесіди, наявної у психолога інформації про тему бесіди, сили особистості дослідника. Це дає можливість визначити позицію психолога в бесіді, зокрема стосовно даного індивіда, а також погодити дії зазначених факторів, скласти план і провести підготовку до діалогу.

Часто-густо перша фраза бесіди здійснюється лише частково або взагалі пропускається. Що означає почати бесіду? На цьому етапі бесіди необхідно виробити правильне й коректне ставлення до індивіда. Отже, можна сказати, що початок бесіди — це «місток» між нами та співрозмовником.

Завдання першої фрази бесіди такі:

- установа контакту з людиною;
- створення приємної атмосфери для бесіди;
- зосередження уваги;
- викликання інтересу до бесіди.

Як не дивно, багато бесід закінчуються, так і не встигнувши початися. Причина в тому, що перші фрази бесіди виявляються занадто незначними. Зазвичай люди уважніше слухають саме початок розмови — часто з цікавості, очікування чогось нового. Саме перші два - три речення формують ставлення індивіда до бесіди і до психолога. За першими фразами в індивіда складається враження про психолога (ефект «першого враження», часто помилкового, особливо в не дуже серйозних людей).

Можна навести кілька типових прикладів так званого «самовбивчого» початку бесіди:

1. Слід уникати вибачень, прояву ознак непевності. Негативні приклади: «Вибачте, якщо я перешкодив»; «Я б хотів ще раз почути...»; «Будь ласка, якщо у Вас є час вислухати...».

2. Потрібно уникати будь-яких проявів неповаги, зневаги до людини, наприклад: «Давайте з Вами швиденько поговоримо...»; «Я саме випадково проходив мимо...»; «А в мене щодо цього інша думка...».

3. Не слід першими запитаннями змушувати індивіда підшукати контраргументи та займати оборонну позицію, хоча це зовсім нормальна реакція, водночас це помилка психолога.

Існує багато способів почати бесіду, але практика визначила ряд прийомів.

Перший прийом — метод зняття напруження. Дозволяє встановити особистий контакт зі співрозмовником. Досить сказати кілька теплих слів — і ви легко цього досягнете. Особисте вітання, кілька приємних фраз особистого характеру або компліментів — і крига швидко почне скресати. Жарт, що викликає посмішки чи сміх, так само розряджає первісну напруженість і створює дружню атмосферу для бесіди.

Другий прийом — метод «зачіпки». Дозволяє коротко викласти ситуацію чи проблему, пов'язавши її зі змістом бесіди, і використовувати цю «зачіпку» як вихідну точку запланованої розмови. З цією метою можна з успіхом використовувати якусь невелику подію, порівняння, особисті враження, анекдотичний випадок або незвичайне запитання.

Третій прийом — метод стимулювання гри уяви. Пропонує постановку на початку бесіди безліч запитань з ряду проблем, що повинні в ній розглядатися. Цей метод доцільний, коли психолог

має справу з оптимістичною людиною, яка тверезо сприймає ситуацію.

Четвертий прийом — метод прямого підходу. Означає безпосередній перехід до справи без будь-якого вступу. Коротко повідомляються причини призначення бесіди, потім швидко переходять від загальних запитань до конкретних і безпосереднього вступу до теми бесіди. Цей прийом підходить насамперед для нетривалої бесіди, наприклад, під час спілкування керівника з підлеглими.

Як правильно ставити запитання в ході бесіди? Не можна забувати, що більшість людей з багатьох причин неохоче відповідають на прямі запитання (страх передачі хибної інформації, недостатнє знання предмета, ділові обмеження, стриманість, труднощі у викладі тощо). Тому спочатку потрібно зацікавити співрозмовника, тобто пояснити йому, чому в його інтересах відповісти на запитання психолога

Можна виділити п'ять основних груп запитань.

1. *Закриті запитання*, на які очікується відповідь «так» чи «ні». Вони створюють напружену атмосферу під час бесіди, оскільки різко звужують «простір для маневру» в індивіда, тому такі запитання можна застосовувати з чітко визначеною метою. Вони спрямовують думки людини в одному установленому психологом напрямку й націлені на ухвалення рішення.

У яких випадках вони доречні? — Коли необхідно одержати згоду індивіда. Що втрачає психолог? — Інформацію і факти, бо ці запитання припускають поінформованість індивіда. У постановці подібних запитань криється небезпека того, що в людини складається враження, що його допитують, центр ваги розмови зміщується у бік психолога, а індивід позбавлений можливості висловлювати свою думку.

Отже, закриті запитання рекомендується ставити не тоді, коли потрібно одержати інформацію, а тільки в тих випадках, коли психолог хоче прискорити одержання нової або підтвердження раніше здобутої інформації.

2. *Відкриті запитання* потребують якогось пояснення, на них не можна відповісти «так» чи «ні». Це так звані запитання «що?», «хто?», «як?», «скільки?», «чому?», наприклад: «Яка Ваша думка щодо цього?», «Чому Ви зробили такий висновок?», «Чому Ви вважаєте вжиті заходи недостатніми?».

Основні характеристики цієї групи запитань:

— індивід мусить обмірковувати відповіді й висловлювання, тобто перебувати в активному стані;

— досліджуваний має можливість без підготовки, на власний розсуд вибирати, які дані, інформацію й аргументи подавати;

— психолог звертається безпосередньо до людини, що сприяє усуненню бар'єрів (таким прийомом співрозмовник виводиться зі стану замкнутості й стриманості);

— індивід стає для психолога джерелом ідей і сподівань щодо подальшого розвитку співробітництва.

Ці запитання доцільні, якщо потрібні додаткові відомості або психолог хоче з'ясувати реальні мотиви й позицію індивіда. Ґрунтом для них є позитивна чи нейтральна позиція індивіда стосовно психолога, подій або фактів і готовність передати інформацію. У цій ситуації психолог втрачає ініціативу, а також послідовність розвитку теми, тому що бесіда може повернутися в русло інтересів і проблем досліджуваного. Небезпека криється також у тому, що можна взагалі втратити контроль за перебігом бесіди.

3. *Риторичні запитання* служать для глибшого аналізу проблеми, а також в багатьох випадках — для її «поділу». На ці запитання не дається прямої відповіді, бо їх мета — викликати нові запитання й вказати на нерозв'язані проблеми або забезпечити підтримку позиції психолога з боку індивіда шляхом мовчазного схвалення. Приклад: "Чи можемо ми вважати подібні випадки в нашому підрозділі нормальним явищем?", "Ми ж поділяємо думку щодо цього питання?". Важливо формулювати запитання таким чином, щоб вони звучали коротко й були зрозумілими для людини. Але при цьому слід бути дуже обережним, тому що легко скотитися до звичайної демагогії, а іноді — опинитися в смішному або навіть незручному становищі.

4. *Переломні запитання* утримують бесіду в чітко встановленому напрямку або ж піднімають цілий комплекс нових проблем. Якщо ж індивід конкретно й змістовно відповідає на такі запитання, то відповіді дозволяють виявити вразливі місця його позиції. Наприклад: "Як Ви уявляєте собі...?", "Як Ви вважаєте...?", "А як у Вас насправді...?".

Подібні запитання ставляться, якщо психолог вже одержав досить інформації з однієї проблеми й хоче переключитися на іншу або ж коли він відчув опір людини та намагається «пробитися».

5. *Запитання для обмірковування* змушують індивіда ретельно продумувати й коментувати сказане. Наприклад: "Чи вдалося мені відтворити картину складностей у Вашому підрозділі?", "Чи правильно я зрозумів Ваше повідомлення про те, що другий комплекс заходів спрямований на...?", "Чи вважаєте Ви, що...?".

Мета цих запитань — створити сприятливу для одержання проміжних результатів атмосферу взаєморозуміння. Вони особливо доцільні при частковій рекапітуляції (стислому повторенні сказаного). Як наслідок:

- індивід мусить обмірковувати сказане вище;
 - створюється сприятлива атмосфера для аргументації на основі загального підходу до проблеми;
 - індивід може зробити виправлення у викладеній позиції.
- Отже, із викладеного вище випливають такі висновки й рекомендації:

1. Слід говорити «мовою» індивіда при передачі йому інформації з метою зведення до мінімуму втрат у процесі спілкування.
2. Необхідно починати бесіду з «Ви-підходу».
3. Слухати, слухати і ще раз слухати індивіда, коли він щось говорить або запитус.
4. Слід спостерігати за реакціями співрозмовника.
5. Потрібно періодично робити в бесіді паузи, щоб відпочити та закріпити досягнуте.
6. Необхідно комбінувати види запитань, звертатися до індивіда на ім'я.
7. Не можна применшувати значення упереджень, якщо психолог їх помічає або вгадує.
8. Треба постійно пам'ятати, що мова обмежена, недосконала й неточна, пояснюване психологом ніхто не сприйме так, як він це розуміє.
9. Слід передавати конкретну інформацію максимально стисло.
10. Необхідно привести техніку постановки запитань і спосіб передачі інформації у відповідність до мотивів й рівня поінформованості індивіда.
11. Варто прагнути перейти від монологу до діалогу.
12. Слід надати індивіду можливість показати, що він знає.
13. Треба максимально зацікавити людину до бесіди
14. Необхідно контролювати вплив свого авторитету, дати людині спокійно висловитися.

Друга фаза бесіди — передача інформації індивіду. Вона створює передумови для аргументації й складається з чотирьох етапів: обговорення проблеми, передачі інформації, закріплення інформації й визначення нового етапу інформування. Рекомендується замість оцінювання чого-небудь використовувати відповідні запитання з метою переходу від монологу до діалогу.

Основними елементами фази передачі інформації є:

- постановка запитань (закритих, відкритих, риторичних для розмірковування, переломних);
- вислуховування (концентрація уваги на темі бесіди й на індивіді, стимул для аргументації: гарний слухач — отже, ділова людина);
- вивчення реакцій індивіда (спостереження, підтримка

візуального контакту);

— передача інформації індивіду (застосування майстерності дипломатії, створення передумов для аргументації).

Ці елементи базуються на таких засадах соціальної психології:

— будь-яка особистісна позиція має свої мотиви; при прийнятті будь-якого рішення не можна недооцінювати роль підсвідомості (інтуїції);

— людина як істота суспільна хоче реалізувати свої мотиви;

— упередження поширені глибоко, тому їх завжди треба враховувати;

— у людині завжди є раціональне начало, тому ірраціональні мотиви слід замінити свідомо виробленими мотивами поведінки.

Застосування цих психологічних положень може сприяти більш успішному проведенню бесід.

Проблема бесіди як методу соціальної психології була б неповною, якби ми пройшли повз *аргументацію* — найважчу фазу бесіди, оскільки вона потребує глибоких знань, концентрації уваги, цілковитого самовладання, напористості й коректності висловлень. Логіка й риторика можуть дати кілька порад щодо використання аргументації в бесіді. Спочатку зупинимось на «дрібницях», що іноді мають вирішальне значення для досягнення цілей аргументації:

1. Оперувати слід простими, ясними, точними й переконливими поняттями.

2. Спосіб і темп аргументації повинні відповідати особливостям темпераменту особистості індивіда.

3. Вести аргументацію коректно стосовно індивіда.

4. Пристосовувати аргументи до особистості співрозмовника.

5. Треба уникати виразів і формулювань, що ускладнюють аргументування й розуміння.

6. Спробувати якомога наочніше викласти індивіду свої докази, ідеї та міркування.

В аргументуванні виділяють дві основні *конструкції*:

— доказова аргументація, коли психолог хоче щось довести або обґрунтувати;

— контраргументація, за допомогою якої психолог спростовує тези й твердження співрозмовника.

Для обох конструкцій застосовуються однакові прийоми, які полягають:

— у ретельному вивченні всіх фактів і відомостей, що використовуватимуться в ході аргументації;

— у виключенні можливих алогізмів і суперечностей;

— у формулюванні чітких, логічних висновків.

Нижче наведено 12 риторичних методів аргументування, яких, власне, необхідно дотримуватися.

1. *Фундаментальний метод* — пряме звертання до людини, яку психолог знайомить із фактами й відомостями, що є основою його доказу. Якщо при цьому вдається поставити під сумнів викладені індивідом факти, то тоді аргументація останнього “розсипається”.

2. *Метод протиріччя* оснований на виявленні протиріч в аргументації індивіда.

3. *Метод «витягання» висновків* ґрунтується на точній аргументації, що поступово, крок за кроком, за допомогою окремих висновків приведе до бажаного результату.

4. *Метод порівняння* має виняткове значення, особливо коли порівняння підібрані вдало.

5. *Метод «так, але...»* дозволяє розглянути інші сторони розв’язання проблем. Можна спокійно погодитися з людиною, а потім настає так зване «але».

6. *Метод «шматків»* полягає в розчленовуванні монологу індивіда таким чином, щоб були чітко помітні окремі частини: «це точно», «щодо цього є різні точки зору», «це і те повністю помилково».

7. *Метод «бумеранга»* надає можливість використовувати зброю співрозмовника проти нього самого. Цей метод не має ваги доказу, але надзвичайно дієвий, якщо його застосувати з неабиякою мірою дотепності.

8. *Метод ігнорування*. Якщо факт, викладений індивідом, не можна спростувати, його цінність і значення можна з успіхом проігнорувати.

9. *Метод потенціювання*. Психолог відповідно до своїх інтересів зміщує акцент, висуваючи на перший план те, що його влаштовує.

10. *Метод «виведення»* ґрунтується на поступовій суб’єктивній зміні суті справи.

11. *Метод опитування*. Тут запитання ставляться заздалегідь. Психолог за їх допомогою довідується не про те, що хоче розповісти індивід, а про те, що йому самому потрібно.

12. *Метод удаваної підтримки*. Психолог не заперечує й не сперечається з індивідом. Навпаки, він наводить нові докази на користь аргументам співбесідника, але тільки для годиться. А потім іде контрудар. Наприклад: «Ви забули на підтвердження Вашої тези...».

Таким чином, ми з'ясували, що за допомогою аргументів можна цілком або частково змінити не тільки позицію і думку індивіда, але й одержати необхідну нам інформацію.

Треба знати ще й кілька психологічних аспектів підготовки та проведення бесіди:

1. *Підготовка до бесіди.* На цьому етапі слід враховувати наявність часу, достатнього для проведення спокійної розмови, й обставини, що можуть перешкодити бесіді (шум, гучна музика, можливість втручання в бесіду сторонніх осіб тощо), а також необхідно:

- виключити в себе переживання, що негативно впливають на готовність до спілкування;
- заспокоїти себе, якщо майбутня бесіда може сильно схвилювати;
- придушити почуття, які негативно впливають на правильність сприйняття індивіда;
- передбачати можливі запитання індивіда й бути готовим відповісти на них.

2. *Проведення бесіди.* Для того щоб під час бесіди одержати позитивні результати, психолог мусить:

- не домінувати в розмові, але й не бути мовчуном;
- не захоплюватися монологами й не обмежуватися простими «так», «ні»;
- не сердитися, коли, незважаючи на всі свої намагання, не виходить «навести» співрозмовника на потрібну думку, але й не бути до цього байдужим;
- намагатися вчасно висловитися, але й вчасно зупинитися;
- виявляти щире зацікавлення чи обурення;
- приймати пози, які настроюють на розмову;
- ніколи не зачіпати почуття гідності людини, але й не бути солодкуватим.

3. *Результати бесіди.* Результати бесіди не слід переоцінювати, бо психологу не завжди вдається зрозуміти індивіда. Тому при її аналізі необхідно уважно оцінити ставлення індивіда до подій, фактів, людей, стосовно яких він висловлюється.

Необхідно згадати виразові засоби (слова, фрази), якими користувався індивід. Увагу слід зосереджувати на таких факторах його поведінки:

- мова (особливість словника, грамотність у формулюванні думок, інтонаційна виразність тощо);
- позиція, зайнята в спілкуванні (прагнення до ініціативи, першості або пасивна поступливість);
- нав'язливість або зацікавленість розмовою, ставлення до

- неї;
- ступінь, концентрована на темі спілкування (наполегливість в обговоренні вибраної теми або перескакування на інші теми);
- місце «я» в мовленні;
- мінливість поведінки на різних етапах спілкування;
- манера вести бесіду віч-на-віч;
- манера слухати;
- як швидко індивід змінює свою думку під впливом психолога;
- уміння «відіграти вибрану роль»;
- спроба приховати свої наміри;
- реакція на похвалу, лестощі, жарт.

Усе це допоможе зрозуміти людину, яка сидить перед Вами, оцінити ступінь її відвертості, зайняту нею позицію та зробити для себе висновки щодо подальшої роботи з індивідом і своє ставлення до нього.

1.5. Безсловесна комунікація (невербаліка) як метод соціальної психології

Наприкінці ХХ століття з'явився новий тип ученого-фахівця в невербаліці. Невербалік спостерігає невербальні знаки й сигнали при спілкуванні людей. Він стежить за ними всюди, де люди взаємодіють. Він вивчає поведінку людей, прагнучи більше довідатися про їх вчинки для того, щоб тим самим більше довідатися про себе і про те, як поліпшити свої взаємини з іншими людьми. Здається майже неймовірним, що більш ніж за мільйони років еволюції людини невербальні об'єкти комунікації почали вивчатися тільки з початку 60-х років, а громадськості стало відомо про їх існування після того, як Юлій Фаст опублікував свою книгу в 1970 році. Але навіть сьогодні люди усе ще не знають про існування мови рухів тіла, незважаючи на її важливість у житті.

Альберт Мехрабнан установив, що передачі інформації відбуваються за рахунок вербальних засобів (тільки слів) на 7%, за рахунок звукових засобів (включаючи тон голосу, інтонації звуку) – на 38% і за рахунок невербальних засобів – на 55%.

Професор Бердвісл провів аналогічне дослідження щодо частки невербальних засобів у спілкуванні. В результаті цього він установив, що в середньому людина говорить словами тільки протягом 10—11 хвилин у день і що кожна пропозиція, як правило, звучить не більше 2,5 секунди. Як і Мехрабнан, він з'ясував, що словесне спілкування в бесіді займає менше 35%, а більше 65%

інформації надається за допомогою невербальних засобів спілкування.

Більшість дослідників (до них відносять себе й автори) поділяють думку, що словесний (вербальний) канал використовується для передачі інформації, тоді як невербальний канал застосовується для «обговорення» міжособистісних відносин, а в деяких випадках – навіть замість словесних повідомлень.

Незалежно від рівня культури людини слова і супровідні рухи збігаються з таким ступенем передбачуваності, що можна стверджувати: добре підготовлена людина може за голосом визначити, який рух робить співрозмовник у момент проголошення тієї чи іншої фрази, і, навпаки, можна навчитися визначити, яким голосом говорить людина, спостерігаючи за жестами в момент її мовлення. Дивно, але людина рідко усвідомлює, що пози, жести, міміка можуть суперечити тому, що повідомляє голос. От чому вперше автори вводять безсловесну комунікацію в методи соціальної психології, тому що психолог як керівник зобов'язаний мати певні навички невербального спілкування.

Однією з найсерйозніших помилок, що можуть допустити новачки в справі вивчення мови тіла, є прагнення вивчити один жест і розглядати його ізольовано від інших жестів і обставин. Наприклад, почісування потилиці може означати кілька значень (лупа, виділення поту, непевність, забудькуватість або співбесідник говорить неправду) залежно від того, які інші жести супроводжують це почісування. Тому для правильної інтерпретації потрібно враховувати комплекс супровідних жестів.

Як і будь-яка мова, мова тіла складається зі слів, пропозицій і знаків пунктуації. Кожний жест подібний до одного слова, а слово може мати кілька різних значень. Повністю зрозуміти це слово можна тільки тоді, коли воно вставляється в речення поряд з іншими словами. Жести надходять у формі «речень» і точно свідчать про дійсний стан, настрій і ставлення людини. Спостережлива людина може прочитати ці невербальні вирази й порівняти їх зі словесними. Прикладом цього може бути сукупність жестів, що означають критичні оцінні відносини. Головним тут є жест «підпирання щоки вказівним пальцем», у той час як інший палець прикриває рот, а великий палець знаходиться під підборіддям. Ще одним підтвердженням того, що слухач відноситься до Вас критично, є те, що ноги його міцно схрещені, а друга рука лежить поперек тіла, ніби захищаючи його, голова ж і підборіддя нахилені (ворожо). Це невербальне речення приблизно звучить так: «Мені не подобається, що Ви говорите; я з Вами не згодний».

Дослідження свідчать, що невербальні сигнали несуть у п'ять разів більше інформації, ніж вербальні, й у випадку неконг-

руєнтності словесних сигналів люди покладаються на невербальну інформацію, віддаючи їй перевагу.

Крім сукупності жестів і відповідності між словами й рухами тіла для правильної інтерпретації жестів необхідно враховувати контекст, у якому “живуть” ці жести. Якщо Ви побачите в холодний зимовий день людину, що сидить зі схрещеними ногами, міцно схрещеними на грудях руками й опущеною вниз головою, то це, скоріше за все, буде означати, що вона змерзла, а зовсім не її критичне ставлення до чого-небудь. Проте, якщо людина буде у такій самій позі сидіти напроти Вас під час бесіди, то її жести зовсім виразно слід інтерпретувати як такі, що означають негативне чи оборонне ставлення до ситуації, що склалася.

Тепер подивимося, як можна читати жести й рухи тіла людей. Почнемо з долонь.

Споконвіку відкрита долоня асоціювалася зі щирістю, чесністю, відданістю й впевненістю.

Найкращий спосіб довідатися, чи відвертий і чесний із психологом у даний момент співбесідник, — це простежити за положенням його долоні. Наприклад, якщо людина цілком відверта, то вона простягне Вам одну чи дві долоні й буде говорити щось на зразок: «Я з Вами буду цілком щирий». Коли індивід починає говорити відверто з ким-небудь, він, звичайно, розкриє перед ним долоні повністю або частково. Як і інші жести мови рухів тіла, цей жест цілком несвідомий, він свідчить, що людина у даний момент говорить правду.

Одним з найменш помітних і водночас найзначнішим є невербальний сигнал, переданий долонею людини. Якщо використовувати його силу, можна додати людині більше авторитету й можливості командувати іншими.

Існує три основних командних жести долоні – долоня догори, долоня униз і жест “вказівного пальця” (долоня зігнута, а вказівний палець виставлений вперед).

Положення відкритої долоні догори – довірливий, але незагрозований жест. Якщо людина дає вказівку й використовує даний жест, то Ви не відчуєте ніякого тиску, а за умови субординації сприймете це як прохання.

Коли *долоня повернена вниз*, у жесті людини негайно з’явиться відтінок начальництва. В індивіда, якому адресовано прохання або вказівка, з’явиться відчуття, що він одержав наказ – і він виконає його без заперечень.

Жест “вказівного пальця”. Пальці рук стиснуті в кулаки й разом з виставленим вказівним пальцем уся конфігурація стає схожою на своєрідний кийок, за допомогою якого людина примушує коритися. Жест «вказівного пальця» є одним з найдратів

лівіших положень, які людина використовує в процесі мови, особливо якщо за змістом збігається зі сказаними словами. Психолог повинен застосовувати його в окремих випадках і пам'ятати, що, замінивши цей жест, він досягне великих результатів у спілкуванні з людьми.

Іноді можна побачити, як людина потирає долоні одна об одну. Це свідчить про те, що потиранням долонь вона невербально передає свої позитивні сподівання. Швидкість, з яким виконується цей жест, сигналізує про самого індивіда, що сподівається одержати якийсь позитивний результат у даній ситуації. Одне попередження: якщо в зимовий час людина довго знаходиться на дворі й потирає руки, то це може означати, що вони просто змерзли.

Тепер розглянемо, що означають зчеплені пальці рук. На перший погляд це може показатися довірчим жестом, оскільки, коли люди вдаються до нього, вони посміхаються й почувають себе щасливими. Однак, якщо пальці рук індивіда під час розмови починають поступово біліти і ніби приварюватися один до одного, то це виражає розчарування й ворожість.

Дослідження психологів з вивчення жестів зчеплених пальців рук дозволили зробити висновок, що цей жест означає звичайне розчарування й бажання людини приховати своє негативне ставлення. Цей жест має три варіанти – схрещені пальці рук підняті до рівня обличчя, руки лежать на столі, на колінах (у сидячому положенні) або внизу перед собою (у стоячому положенні).

Існує залежність між положенням рук і силою негативного почуття, в якому перебуває індивід. Отже, з ним буде важче говорити й викликати на відвертість, якщо його руки ліктями лежать на столі, а пальці рук зчеплені на рівні підборіддя, ніж, наприклад, якщо руки лежать на столі зі зчепленими пальцями. Для послаблення цього негативного жесту слід вжити низку заходів, що дозволяють індивіду витягнути руки вперед й оголити долоні, інакше буде відчута ворожа чи негативна нотка в розмові.

Далі розглянемо, що означає жест закладання рук за спину. Жест *«руки в замок за спиною»* відрізняється від жесту *«закладання рук за спину із захопленням зап'ястя»*, який означає, що людина засмучена й намагається взяти себе в руки. У цьому випадку одна рука захоплює зап'ястя так міцно, начебто вона намагається втримати її від нанесення удару. Цікаво, що чим більше сердити людину, тим вище пересувається її рука по спині. А ось жест *«руки в замок за спиною»* вважається вираженням упевненості в собі людини з почуттям переваги над іншими.

Напевно, дуже важливо для психолога знати, чи бреше людина, яка з ним розмовляє. Як довідатися, що вона бреше? Які жести можуть видати індивіда у такому випадку?

Це жести, пов'язані з дотиком рук до обличчя. Вони можуть також виражати сумнів, непевність або перебільшення реального факту.

Коли індивід проробляє жест «рука до обличчя», то це далеко не завжди означає, що він бреше. Однак це може бути першою ознакою обману, й подальше спостереження за поведінкою індивіда може підтвердити підозру психолога. Розглянемо ці жести.

1. Захист рота рукою.

Захист рота рукою є одним з небагатьох жестів дорослої людини. Рука прикриває рота і великий палець притиснутий до щоки, у той час як мозок на рівні підсвідомості посилає сигнали стримати слова. Іноді це можуть бути тільки кілька пальців біля рота або навіть кулак, але значення жесту залишається тим же.

Деякі люди намагаються удавано покахикувати, щоб замаскувати цей жест.

Якщо цей жест використовується індивідом у момент мовлення, це свідчить про те, що він говорить неправду. Однак треба знати: якщо індивід прикриває рота рукою в той момент, коли говорить психолог, а він слухає, це означає, що він відчуває, як психолог говорить неправду.

2. Дотик до носа.

Власне, дотик до носа є витонченим, замаскованим варіантом попереднього жесту. Він може виражатися кількома легкими дотиками до ямочки під носом або одним швидким, майже непомітним торканням.

Одне з пояснень природи цього жесту полягає в тому, що коли погані думки проникають у свідомість, підсвідомість наказує руці прикрити рота, але в останній момент (з бажання замаскувати цей жест) руки відсмикуються від рота – й виходить легкий дотик до носа. Іншим поясненням цього жесту може бути те, що під час брехні з'являються лоскитливі позиви на нервових закінченнях носа і дуже хочеться почухати носа, щоб позбутися їх. Можна поставити запитання: «А що, якщо в людини просто часто чухається ніс?». Якщо чухається ніс, він навмисно пошкребе його чи почухає, що відрізняється від легких дотиків руки до носа при ситуаціях обману.

3. Потирання повік.

Індивід зазвичай потирає віко дуже енергійно, а якщо неправда дуже серйозна, то відвертає погляд убік.

Відомий вираз «Брехати крізь зуби» відноситься до комплексу жестів, що складаються зі стиснутих зубів і натягнутої посмішки, потирань повік пальцем і відведеного вбік погляду.

4. Почісування й потирання вуха.

Фактично цей жест викликаний бажанням людини відгородитися від слів, поклавши руку біля вуха або на нього. Іншим варіантом дотику до вуха є потирання вушної раковини, колупання у вусі (пучкою), потягування мочки або згинання вуха, спроби прикрити слуховий отвір. Останній жест означає, що людина наслухалася вдосталь і хоче, можливо, висловитися.

5. Почісування шиї.

У цьому випадку людина почухує вказівним пальцем правої руки місце під мочкою вуха або ж бічну частину шиї. Спостереження показують: індивід звичайно робить п'ять рухів, що почухують. Рідко коли кількість почісувань буде меншою або більшою п'яти. Цей жест свідчить про сумнів і непевність індивіда: «Я не впевнений, що я з Вами згодний». Він особливо впадає в око в тому випадку, якщо суперечить вербальній мові, наприклад, якщо людина говорить щось таке: «Я добре розумію, що Ви відчуваєте».

Перейдемо до іншого аспекту невербального сприйняття особистості, пов'язаного з підпиранням долонею щоки й підборіддя.

Якщо індивід починає підставляти руку для того, щоб обперти на неї голову, це слушна ознака того, що йому стало нудно. Ступінь знудженості співвідноситься з виразністю руки як опори.

Людина приймає оцінну позу, якщо підпирає щоку стиснутими в кулак пальцями, а вказівний палець упирається в скроню. Якщо вона втрачає інтерес до розмови, але із ввічливості хоче показати зацікавленість, його її злегка зміниться так, що голова буде вже спиратися на основу долоні. Коли вказівний палець спрямований до скроні, а великий палець підтримує підборіддя, це вказує на те, що індивід негативно або критично ставиться до психолога або до предмета його повідомлення. Часто вказівний палець може потирати або натягати віко в міру того, як негативні думки згущаються. Чим довше індивід зберігає ці жести, тим довше збережеться його критичне ставлення. Цей жест є сигналом до того, що психологу слід вжити якихось заходів, спробувати зацікавити індивіда змістом свого повідомлення або закінчити свою бесіду з ним.

Жест «погладжування підборіддя» означає, що людина намагається прийняти рішення. Якщо психолог помітить цей жест, необхідно або зачекати, або «підштовхнути» індивіда до прийняття рішення.

Особливу увагу слід приділити вмінню читати жест «Руки як бар'єра». Справа в тому, що укриття за якою-небудь перегородкою є природною реакцією людини, яку вона засвоює ще в ранньому дитинстві для самозбереження. Діти ховаються за столами й стільцями, машиною, човном, як тільки опиняються в небезпечній ситуації. А ставши дорослими, коли укриття за меблями стає безглуздом, вчать ся складати руки, тісно переплівши їх у себе на грудях при будь-яких ознаках небезпеки. Дорослі люди стали так вправно застосовувати цей жест, що його очевидність стала непомітною для оточуючих. Поміщаючи одну чи обидві руки в себе на грудях, людина утворює бар'єр. Це, власне, спроба відгородитися від загрози, що насувається, або небажаних обставин. В одному тільки можна бути впевненим: якщо людина нервує або приймає захисну чи критичну позу, вона схрещує руки в себе на грудях. Це є сигналом того, що вона відчуває небезпеку або загрозу.

Багато людей стверджують, що в них звичка – складати руки на грудях, бо так зручніше. Будь-яка поза буде зручною, якщо вона відповідає Вашому настрою, тобто якщо у Вас нервовий або критично настроєний стан. Так само і з цим жестом.

Треба пам'ятати, що в процесі комунікації невербальна інформація, що надходить від людини, дуже впливає на реципієнта. Можливо, Вам незручно сидіти, схрестивши руки на грудях або з напруженою спиною й витягнутою шиєю, але, як показали дослідження, це впливає на реципієнта. Таким чином, схрещені на грудях руки виражають спробу сховатися від несприятливих ситуацій. Положення рук при цьому жесті може бути найрізноманітнішим.

Типове, стандартне схрещування рук є універсальним жестом, що майже всюди позначає оборонний або негативний стан індивіда, котрий використовує цей жест.

Коли при бесіді віч-на-віч психолог бачить, що індивід схрещує руки на грудях, йому слід зробити висновок, що він сказав щось таке, з чим людина не згодна, незважаючи на те, що на словах він буде виражати згоду. Справа в тому, що невербальні засоби спілкування не можуть брехати, у той час як вербальні можуть. У цей момент необхідно спробувати з'ясувати причину жесту індивіда та спонукати його зайняти більш привабливу позу. Пам'ятайте, доки індивід буде тримати руки схрещеними, доти він буде перебувати в негативному настрої. Напружений внутрішній стан змушує людину прийняти цю позу, а збереження жесту підтримує внутрішнє напруження.

Простий, але ефективний спосіб змусити індивіда розімкнути руки — це дати йому в руки ручку, книгу, папір, будь-який

предмет, беручи який він витягне руку вперед. Завдяки цьому його поза відкриється, а ставлення зміниться. Можна також попросити індивіда нахилитися вперед, щоб краще роздивитися яку-небудь річ. У результаті цього він теж розімкне руки. Іншим корисним прийомом буде нахил уперед, зроблений Вами з відкритими долонями, й запитання: «Я бачу, що у Вас виникли запитання. Що б Ви хотіли запитати?» або «А що Ви думаєте з цього приводу?», а потім відкинутися спиною на спинку стільця, показуючи, що настала його черга висловлюватися. Даючи індивіду можливість оглянути свої долоні, психолог невербальним способом повідомляє, що хоче від співбесідника відкритої та чесної відповіді.

Якщо крім схрещування рук на грудях, індивід ще стискає пальці в кулак, це свідчить про його ворожу й наступальну позицію. Часто це супроводжується стисканням зубів і почервонінням обличчя. Якщо двоє людей говорять між собою й в одного яскраво виражена згадана вище поза, треба знати, що може статися словесний або фізичний напад.

Ще один жест – це кисті схрещених рук знаходяться на плечовій частині руки. Психолог може помітити: що цей вид схрещених рук характеризується тим, що кисті рук упираються в плече протилежної руки, щоб закріпити положення рук, виключити будь-яку спробу розтиснути руки й підставити груди під удар. Кисті рук так міцно можуть упинатися в плече, що пальці й фаланги пальців стають білими, бо кров до них не надходить. Цей жест означає стримування негативних емоцій.

Соціальний статус впливає на характер жесту, пов'язаного зі схрещуванням рук. Людина вищого соціального положення (посади) може підкреслити свою перевагу, тримаючи в присутності людей руки схрещеними. Вона тримає руки схрещеними (за спиною в замок або одна рука в кишені) зовсім не тому, що нервує, а тому, що відчуває свою перевагу.

Іноді цей жест може бути модифікований: руки складені на грудях, а обидва великих пальці витягнуті горизонтально. Це вказує на самовпевненість і самовладання людини.

Якщо використовується повний жест схрещування рук, то оточуючим стає очевидно, що людина боїться, непевна тощо. Тому цей жест іноді замінюється частковим, неповним схрещуванням, при якому одна рука розміщується поперек тіла, закріпившись за другу руку. Цей жест використовується, коли людина знаходиться серед незнайомих або коли не впевнена в собі.

Іншим поширеним варіантом неповного бар'єра є жест, коли людина тримає саму себе за руки (руки опущені вниз, долоні попереду в замок). Цей жест зазвичай використовується людьми,

що стоять перед великою аудиторією. Він дозволяє відновлювати почуття емоційної безпеки.

Замасковані жести, пов'язані зі схрещуванням рук, дуже витончені, вдосконалені. До них вдаються люди, які постійно знаходяться в центрі уваги. Вони просто не хочуть, щоб помітили їхню нервозність або непевність. Для виконання цього жесту рука рухається поперек тіла в напрямку до іншої руки, але замість того, щоб ухопитися за цю руку, вона торкається годинника, обшлага, рукава або іншого предмета, що знаходиться на протилежній руці або поруч із нею. І знову утворюється бар'єр і затверджується стан безпеки.

Досвідченого психолога ці жести ніколи не обдурять, тому що вони робляться з однією-єдиною метою — приховати хвилювання й нервозність.

Тепер розглянемо жест, що формує захисний бар'єр за допомогою ніг.

Як і захисні бар'єри, сформовані за допомогою рук, перехрещування ніг є ознакою негативного або оборонного ставлення індивіда.

Існує дві основні пози зі схрещеними ногами в сидячому положенні: класичне (стандартне) закладення ноги на ногу й поза, коли закинута нога нагадує цифру «чотири».

Одна нога акуратно лежить на іншій, як правило, права на лівій, - це нормальне положення схрещених ніг, що використовується для вираження схвильованості, стриманої або захисної позиції. Це, однак, один з допоміжних жестів, що супроводжується іншими негативними жестами і не повинен інтерпретуватися у відриві від загальної пози. Наприклад, люди часто сидять, закинувши ногу на ногу під час занять або під час довгого сидіння на незручному стільці. Часто цей жест використовується в холодну погоду. Але треба знати, що коли закинута нога на ногу супроводжується ще й схрещуванням рук на грудях, це означає, що людина «відключилася» від розмови. Психологу при цьому варто поставити індивіду пару запитань, щоб з'ясувати його думку.

Ще один жест — це спосіб закидання ноги на ногу з утворенням кута. Він свідчить про дух суперництва й протиріччя. Це жест американський, але останнім часом він набув поширення й у нас. Психологу простим запитанням: «Я бачу, у Вас є якісь ідеї щодо цього. Мені було б цікаво узнати Вашу думку», — варто з'ясувати: копіюється цей жест індивідом або він дійсно під собою має психологічну основу. До речі, ставлячи це запитання, слід нахилитися вперед до людини і розкрити долоні догори. Якщо буде дана незрозуміла відповідь, то жест копіюється.

Індивід зі швидкою реакцією, якого дуже важко переконувати, часто сидить, закинувши ногу на ногу й обхопивши ногу руками. Це ознака твердої, упертої вдачі людини, до якої потрібний спеціальний підхід для знаходження спільної мови.

Таким чином, схрещені або складені на грудях руки, закинуті нога на ногу припускають, що індивід знаходиться в оборонному або негативному стані, але те ж саме може бути виражене за допомогою зведених разом щиколоток. Це дорівнює «закушуванню губи». За допомогою цього жесту стримуються негативні ставлення, неприємні емоції, страх або схвильованість. При стиснутих щиколотках людина звичайно готова сказати щось важливе або намагається контролювати свій емоційний стан.

Отже, хоча спілкування за допомогою мови рухів тіла здійснюється протягом більше мільйона років, наукове вивчення цього явища почалося тільки в останні 20—25 років. Даний розділ дає первинні знання про безсловесну комунікацію, а навколишня дійсність і люди, що живуть у ній, є кращим науковим і дослідним полігоном. Свідоме спостереження за власними жестами та жестами інших людей — кращий спосіб дослідження прийомів комунікації, який використовує найскладніший і найцікавіший біологічний організм — людина.

У табл.1 наведено зовнішні прояви емоційних станів при підвищенні психічного навантаження, що допоможуть психологу читати безсловесну комунікацію. Цьому ж будуть сприяти й мімічні коди емоційних станів (табл. 2).

Таблиця 1

Зовнішні прояви емоційних станів при підвищенні психічного навантаження

Об'єкт спостереження	Види емоційного стану		
	Оптимальний	Збуджений	Загальмований
Рот, брови, загальний вираз обличчя	Невеликий рух губами; суворий вираз обличчя	Губи сильно стиснуті; м'язи напружені; заклопотаний вираз обличчя; брови сильно зсунуті до перенісся	Губи стиснуті; кути рота опущені; брови зсунуті до перенісся; страждальницький вираз обличчя

Зовнішні прояви емоційних станів при підвищенні психічного навантаження

Об'єкт спостереження	Види емоційного стану		
	Оптимальний	Збуджений	Загальмований
Очі	Спокійний, уважний погляд	Палаючі, неспокійні очі, напружений погляд; часте моргання	Сумний, незадоволений погляд
Колір шкіри	Легке почервоніння	Значне почервоніння або побіління	Помітне почервоніння та поява плям
Рух рук	Невелике тремтіння	Яскраво виражене тремтіння, збільшена амплітуда та швидкість рухів; зниження точності; метушливість	Млявість, пасивність, зниження амплітуди, швидкості й точності рухів; скутість
Подих	Помітне прискорення	Прискорений, неглибокий	Порідшання, іноді з затримками
Інтонація голосу	Голосна, швидка; зберігається звичайна емоційна виразність	Голосніша й швидша, ніж звичайна; посилені невисокі тони, інтонації гніву; порушений порядок слів у реченнях; раптові зупинки в мовленні	Емоційно невиразна, тихіша й повільніша, ніж звичайно; розтягування слів, перехід на шепіт, з'являються паузи, інтонації невдоволення, пригніченості
Особливості поведінки	Захопленість (виконанням завдання, розмовою з людьми), активність	Поганий самоконтроль; яскраво виражена брутальність; самовпевненість	Прагнення до обмеження контактів; апатія, сонливість, байдужість

Мімічні коди емоційних станів.

Частини й елементи обличчя	Емоційні стани					
	Гнів	Презирство	Страждання	Страх	Подив	Радість
Положення рота	Рот закритий	Рот закритий		Рот відкритий		Рот зазвичай закритий
Губи	Куточки губ звичайно опущені			Куточки губ підняті		
Форма очей	Очі розширені	Очі звужені		Очі широко розкриті		Очі прищуплені або розкриті
Яскравість очей	Очі блищать		Очі тьмяні	Блиск очей не виражений		Очі блищать
Положення брів	Брови зрушені до перенісся			Брови підняті вгору		
Куточки брів	Зовнішні куточки брів підняті вгору		Внутрішні куточки брів підняті вгору			

2. СПЕЦІАЛІЗОВАНІ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ МЕТОДИ

Спеціалізовані соціально-психологічні методи — це одні з провідних методів пізнання особистостей, індивідів, колективів і груп, а також взаємодії особистостей в найрізноманітніших ситуаціях. Уміння психолога володіти експериментом, методом соціометричних вимірювань дозволяє йому просто і ефективно розуміти процеси, що відбуваються в групах і колективах. Будь-який керівник, який прагне створити групу, колектив, здатний вирішувати будь-які поставлені перед ними завдання, буде думати насамперед про те, щоб згуртувати людей. А це можна зробити, якщо володієш названими вище методами.

2.1. Експеримент у соціально-психологічних дослідженнях

Експеримент (від латинського *experimentum* – проба, досвід) — один з основних (нарівні зі спостереженням) методів в соціальній психології. Він відрізняється від спостереження активним втручанням у ситуацію з боку психолога, що здійснює планомірне маніпулювання однією або кількома змінними (чинниками) і реєстрацію супутніх змін у поведінці індивіда, який вивчається, або колективу. Можна сказати, що експеримент — це організована дослідником взаємодія між тим, хто досліджується, або групою досліджуваних і експериментальною ситуацією з метою встановлення закономірності цієї взаємодії, змінних, від яких воно залежить.

Експеримент у соціальній психології є найважливішим методом пізнання. Це визначається такими чинниками:

- експеримент як діяльність є видом людської практики, завдяки чому експериментальний факт набуває властивостей критерію істини;
- експеримент спрямований на дослідження причинно-наслідкових відносин між властивостями об'єктів, що вивчаються.

При розгляді експеримента як діяльності можна визначити систему необхідних дослідницьких етапів і завдань.

Перший етап — теоретичний етап дослідження. Головне завдання цього етапу полягає в розробленні предмета експериментального пізнання, що потребує чітких визначень концептуальних понять, в яких описується предмет.

На цьому етапі також вирішуються такі завдання:

- 1) формування проблеми й теми дослідження;
- 2) визначення об'єкта й предмета дослідження;
- 3) визначення експериментальних завдань і гіпотез дослідження.

Цей етап можна розглядати як відносно самостійну дослідницьку діяльність теоретичного характеру.

Другий етап — методичний етап дослідження. Основна проблема, яка вирішується на цьому етапі, полягає у встановленні найповнішої відповідності змінних експериментальної ситуації предмету дослідження або репрезентації теоретичного уявлення про предмет дослідження в емпіричних показниках експериментальних ситуацій.

Розроблення експериментального плану передбачає два моменти:

1. Складання програми експериментування як робочого плану та послідовності процедур дослідів.

2. Математичне планування оброблення експериментальних даних, тобто математичну модель оброблення результатів експерименту.

Третій етап — експериментальний. На цьому етапі здійснюються безпосереднє експериментування, проведення дослідів. Він пов'язаний зі створенням експериментальної ситуації, спостереженням, управлінням, ходом експерименту та вимірюванням реакції випробуваних.

Експериментальна ситуація звичайно характеризується умовами дослідів, тест-об'єктами, інструкцією, експериментаторами, особистістю випробуваного.

Основне правило експериментування полягає у тому, що всі змінні, крім однієї, мають бути сталими протягом всього досвіду, і тільки одна із змінних, яка відіграє роль чинника, що вивчається, може варіювати.

Четвертий етап — кількісний аналіз результату. Тут відбуваються наукова інтерпретація одержаних фактів, формулювання нових наукових гіпотез і практичних рекомендацій.

Розвиток експериментального методу пов'язаний з винаходом нових експериментальних процедур (логіки оперування змінними), розробленням вимірювальних операцій, комплексуванням методів, удосконаленням технічного оснащення. Будь-яка новина в розвитку експериментальної соціальної психології так чи інакше була пов'язана, принаймні, хоч б з однією з них. Прикладом цього може бути соціально-педагогічний експеримент, що здійснюється за такою схемою:

1) вимірювання психологічних якостей особистості випробуваного за трьома рівнями (нижчий, середній, вищий);

2) соціально-педагогічний вплив на випробуваного з метою підвищення рівня розвитку відстаючих якостей особистості;

3) повторні вимірювання якостей особистості після здійснених соціально-психологічного й педагогічного впливів;

4) порівняння результатів першого та другого вимірювань;

5) висновки щодо ефективності здійснених впливів (як педагогічних прийомів), що привели до позитивного результату.

Метод експерименту в соціальній психології може бути природним і лабораторним. Розглянемо їх.

Соціальні перетворення, реформи, пов'язані з потребою суспільства, що розвивається, являють собою природний експеримент, що має важливий психологічний аспект.

Природний соціально-психологічний експеримент може бути і спеціально організованим, оскільки він стосується лише деяких

питань організації колективу, зокрема, постановки в ньому питання виховання.

Треба знати, що внаслідок складності організації природного експерименту його не завжди можна ставити і тим більше повторювати в різних модифікаціях в одному й тому ж колективі. Для розуміння суті природного експерименту звернемося до етапів його проведення.

Перший етап складається з ретельного й всебічного вивчення психології колективу та мікрогруп, що складають його.

Основна увага на даному етапі приділяється рівню розвитку та стану явища (смаків або потреб індивіда, громадської думки або соціальних норм поведінки), а також усіх умов (особистих і суспільних, теперішніх і минулих), що впливали або зараз ще впливають на психологію групи або колективу.

На *другому етапі* визначається система заходів впливу на колектив, яка згідно з гіпотезою повинна викликати тимчасові або стійкі зміни в житті та психології окремих груп або всього колективу.

На *третьому етапі* має здійснюватися експериментальний вплив на колектив. Тому необхідно потурбуватися про те, щоб природність життя та діяльність колективу не порушувалися. Люди не повинні здогадуватися, що за їх участі ставиться спеціальний експеримент. Для цього можна використати приховане фотографування та зйомку.

На *четвертому етапі* проводиться аналіз одержаних матеріалів та їх узагальнення.

Як було зазначено вище, внаслідок складності організації природного експерименту його не завжди можна ставити. Психолог тоді може провести *лабораторний експеримент*, коли в спеціальних умовах створюється модель соціальної ситуації з тим, щоб з'ясувати характер поведінки, що вивчається. Це може бути ситуація змагання у спільній діяльності, що потребує співпраці, взаємодопомоги або керівництва та виконання.

Лабораторний метод експерименту має ряд переваг і недоліків порівняно з природним експериментом.

Переваги лабораторного методу експерименту полягають у тому, що його можна швидше організувати, точніше врахувати всі реакції випробуваних, а також врахувати й виключити всі побічні явища.

До *недоліків* можна віднести те, що будь-яка модель спрощує будь-які явища, колектив "створюється" тимчасово, що не може не позначитися на взаємовідносинах. На результати впливає й те, що члени колективу знають про експеримент, який ставиться.

Уникнути недоліків можна. Цьому допомагає не тільки наявний досвід роботи, але й те, що брати людей для лабораторного експерименту необхідно з одного колективу, вважати перші проби тренувальними й не доводити істинні цілі експерименту до випробуваних.

Можна також запропонувати низку більш приватних положень і вимог, які слід враховувати психологу для збільшення частоти (ефективності) експериментального методу. Для початку розглянемо його особливості. Першою такою особливістю буде *необхідність точного контролю і ефективного впливу незалежної змінної*. Вона має бути в ідеалі абсолютно ідентичною для всіх випробуваних. Вимога контролю веде до максимального спрощення й стандартизації введення незалежних змінних, але в такому випадку вплив такої змінної буде настільки слабким, що не вплине ніяким чином. Деякі психологи використовують стандартну друкарську інформацію: індивід повинен її прочитати, потім психолог вимірює можливі зміни установок. Таку інформацію можна вимірювати й контролювати, але вплив на установку вона справляє дуже слабкий. Тому два ланцюги соціально-психологічного експерименту (контроль і вплив) виявляються в суперечності: збільшити одне можна тільки за рахунок зменшення іншого.

При досягненні компромісу між вимогами контролю й впливу виникає інша проблема. Вплинути на випробуваного можна тільки "складним стимулом", а це веде до множинності альтернативних інтерпретацій. При обмеженні можливих інтерпретацій потрібно використати декілька операційних змінних для вивчення однієї теоретичної змінної. Цього можна досягти як проведенням повторних експериментів з іншими операційними змінними, так і варіюванням незалежних змінних в одному експерименті. Так, в одному експерименті різні групи випробуваних оцінювали одну і ту ж людину, яка виступала з одним і тим же повідомленням, але соціальна роль її при "зустрічі" з черговою групою випробуваних змінювалася.

Друга особливість — це *необхідність фіктивного контексту*. Оскільки випробувані намагатимуться вгадати, зрозуміти експеримент і будуть реагувати на експериментальну ситуацію відповідно своїй інтерпретації, необхідно "допомогти випробуваним розшифрувати" природу досліджу. Фіктивний контекст досліджу мусить містити незалежну, залежну змінні та всю процедуру досліджу. Фіктивний контекст має бути нетривіальним (переконливим для випробуваних) і привертати їх увагу. Часто потрібний дуже складний, ретельно розроблений фіктивний контекст.

Для перевірки будь-якої гіпотези при достатній винахідливості можна знайти відповідний контекст, що інтегрує всі необхідні процедури експерименту.

Вибір незалежної змінної є третьою особливістю.

У соціальній психології мало стандартних методик конструювання незалежних змінних. Соціально-психологічні експерименти дуже сильно залежать від товариства, в якому вони проводяться, і навіть вироблені стандартні процедури повинні коректуватися, модифікуватися для вивчення різних контингентів випробуваних. Помилка, що найчастіше зустрічається при конструюванні змінною, – вважати, що необхідна незалежна змінна "вже створена самим життям" і ми не намагаємося варіювати її безпосередньо в досліді. Наприклад, ми цікавимося відмінностями у виконанні певних завдань індивідів з високою та низькою самооцінками. Якщо виміряти самооцінку за будь-якою шкалою та порівняти дві її групи, то це буде тільки кореляція, яка покаже зв'язок, але не розкриє причини. Щоб уникнути недоліків простої кореляції, треба вивчати високу (і низьку) самооцінку в самому досліді. Так, можна використати одну з ознак самооцінки ("соціальну сенсетивність") і варіювати її. Для цього необхідно провести серію тестів, а потім випробувані одержать фіктивні дані про успішність тестових випробувань. Половині людей слід сказати, що вони невдало виконали тестові завдання і тому в них слабо розвинена здатність "соціальної сенсетивності", а другій – що вони вдало виконали тестові завдання.

Ще одна особливість — це вибрати як незалежну змінну вербальну інструкцію або подію. Справа в тому, що вербальна інструкція забезпечує більш точний контроль, події ж — більш сильний вплив.

Таким чином, незважаючи на велику кількість критичних оцінок, експеримент залишається найважливішим засобом для одержання достовірної інформації. Так, дійсно, часто важко створити необхідні експериментні ситуації, багато з яких проводяться дуже довго, а результати можна висловити рішенням дихотомії "так-ні"; часто безпосередньо на сам експеримент затрачується менше часу, ніж на підготовку до нього: лабораторні досліді далекі від життя – ось деякі з основ критичної оцінки. Але водночас експеримент має позитивні якості, яких не має жоден з інших методів дослідження: виявлення причин подій, а не просто зв'язків; контроль над супутними основному явищу чинниками, виділення й вивчення впливу різних компонентів складного стимулу.

Обґрунтування експериментального методу, запропоноване в XIX ст. англійським логіком Д. Міллем і яке полягає у вимозі дотримання двох процедур (встановлення схожості у $=f(x)$ і встано-

влення різниці $y = f(-x)$), зберігає силу й для сучасної експериментальної процедури. Але якщо для Д. Мілля як логіка x і y залишилися символами, ідентичними самі по собі, то при визначенні x і y в соціальній психології проблема найбільш повного й точного опису незалежної та залежної змінних постає дуже гостро. Часто створюється ситуація, коли виявлення будь-якого роду закономірностей менш корисне, ніж опис, виділення окремих понять, що характеризують одне з психологічних явищ. Таким чином, такою ж мірою, якою прогрес соціальної психології залежить від опрацьованості експериментальної методики, успішне застосування самого методу значною мірою залежить від суворості, точності, «розвиненості» категоріальної структури соціально-психологічної науки.

2.2. Метод соціометричних вимірювань (соціометрія)

Термін “соціометрія” означає вимірювання міжособистісних взаємовідносин у групі. Сукупність міжособистісних відносин у групі складає, за Дж. Морено, основоположником соціометрії, ту первинну соціально-психологічну структуру, характеристики якої багато в чому визначають не тільки цілісні характеристики групи, але й душевний стан людини.

Соціометрична техніка застосовується для діагностики міжособистісних і міжгрупових відносин з метою їх зміни, поліпшення й вдосконалення.

За допомогою соціометрії можна вивчати типологію соціальної поведінки індивідів в умовах групової діяльності, міркувати про соціально-психологічну сумісність членів конкретних груп.

Разом з офіційною або формальною структурою спілкування, що відображає раціональну нормативну, обов'язкову сторону людських відносин у будь-якій соціальній групі, завжди є психологічна структура необмеженого або неформального порядку, що формується як система міжособистісних відносин, симпатій і антипатій. Особливості такої структури багато в чому залежать від ціннісних орієнтацій індивідів, їх сприйняття та розуміння один одного, взаємооцінки і самооцінки. Як правило, неформальних структур у групі виникає декілька, наприклад, структури взаємопідтримки, взаємовпливу, популярності, престижу, лідерства. Неформальна структура залежить від формальної структури групи в тій мірі, в якій люди підпорядковують свою поведінку цілям і завданням спільної діяльності, правилам рольової взаємодії. За допомогою соціометрії можна оцінити цю залежність. Соціометричні методи дозволяють відобразити внутрішньогрупові відно-

сини у вигляді числових величин і графіків і таким чином одержати цінну інформацію про стан групи.

Найзагальнішим завданням соціометрії є вивчення неофіційного структурного аспекту соціальної групи та психологічної атмосфери, що панує в ній.

Загальна схема дій при соціометричному дослідженні полягає в такому. Після постановки завдання дослідження та вибору об'єктів (групи індивідів) вимірювань формуються основні гіпотези й положення, що стосуються можливих критеріїв досліді членів групи.

Тут не може бути повною анонімність, інакше соціометрія виявиться малоефективною. Вимоги психолога розкрити свої симпатії і антипатії нерідко спричиняють внутрішнє ускладнення у людей, що проявляється у деяких з них в небажанні брати участь в опитуванні. Коли запитання або критерії соціометрії вибрані, вони заносяться до спеціальної картки або пропонуються усно за типом інтерв'ю. Кожний член групи зобов'язаний відповідати на них, вибираючи тих або інших членів групи залежно від більшої або меншої схильності, переваги їх порівняно з іншими, симпатією або антипатією, довір'ям або недовір'ям та ін. При цьому соціометрична процедура може проводитися в двох варіантах.

Перший варіант — *непараметрична процедура*. У даному випадку пропонується відповісти на запитання без обмеження числа виборів. Якщо в групі нараховується, наприклад, 12 членів, то кожний з опитуваних може вибрати 11 чоловік (крім самого себе). Таким чином, теоретично можливе число зроблених кожним індивідом виборів відносно інших членів групи в указаному варіанті буде дорівнювати $(N-1)$, де N — число членів групи. Так само і теоретично можливе число одержаних суб'єктів виборів у групі дорівнюватиме $(N-1)$. Потрібно усвідомити, що дана величина $(N-1)$ одержаних виборів є основною кількісною константою соціометричних вимірювань. При непараметричній процедурі ця теоретична константа є однаковою як для людини, що робить вибір, так і для будь-якого індивіда, що став об'єктом вибору. Позитивною якістю даного варіанта процедури є те, що вона дозволяє виявити емоційну експансивність кожного члена групи, зробити зріз різноманітних міжособистісних зв'язків у груповій структурі.

Недоліком непараметричної процедури є велика ймовірність одержання випадкового вибору. Деякі люди, керуючись особистим мотивом, нерідко пишуть в опитувальниках: "вибираю всіх". Така відповідь може мати тільки два пояснення: або у них дійсно склалася така узагальнена аморфна та недиференційована система відносин з оточенням (що мало ймовірно), або людина явно

дає помилкову відповідь, прикидаючись формальною лояльністю до оточення (що найбільш ймовірно).

Аналіз подібних випадків примусив змінити процедуру застосування методу й знизити ймовірність випадкового вибору. Так народився другий варіант — *параметрична процедура з обмеженням кількості виборів*. Індивідам пропонують вибрати суворо фіксовану кількість людей з усіх членів групи. Наприклад, у групі з 25 чоловік кожному пропонують вибрати лише 3 або 4 людини. Величина обмеження кількості соціометричних виборів називається соціометричним обмеженням, або "лімітом виборів". Істотна відмінність другого варіанта соціометричної процедури полягає в тому, що соціометрична константа ($N-1$) зберігається тільки для системи одержаних виборів (тобто з групи до індивіда). Для системи відданих виборів (тобто в групу від індивіда) вона вимірюється новою величиною d (соціометричним обмеженням). Введенням величини d можна стандартизувати зовнішню умову виборів у групах з різною кількістю. Для цього необхідно визначити величину d за однаковою для всіх груп ймовірністю випадкового вибору. Формулу визначення такої ймовірності запропонували в свій час Дж. Морено і Е. Дженнігс:

$$P(A) = \frac{d}{N-1},$$

де P — ймовірність випадкової події A соціометричного вибору;

N — кількість чоловік у групі.

Звичайно величина $P(A)$ вибирається в межах від 0,2 до 0,3.

Підставляючи ці значення в формулу для визначення d з відомою величиною N , одержимо значення "соціометричного обмеження" вибраної для вимірювання групи.

Недоліком непараметричної процедури є неможливість розкрити різноманіття взаємовідносин у групі. Можна виявити тільки найбільш суб'єктивно значущі зв'язки. Соціометрична структура групи внаслідок такого підходу буде відображати лише найбільш типові, "вибрані" комунікації. Введення "соціометричного обмеження" не дозволяє висновувати про емоційну експансивність членів групи.

Соціометрична процедура може мати мету:

- 1) вимірювання міри згуртованості — роз'єднаності в групі;
- 2) визначення "соціометричних позицій", тобто співвідносного авторитету членів групи за ознаками симпатії — антипатії, де на крайніх полюсах виявляються "лідери" групи та "знехтуваний";

3) виявлення внутрішньогрупових підсистем, на чолі яких можуть бути свої неформальні лідери.

Соціометрична картка або соціометрична анкета складається на заключному етапі розроблення програми. У ній кожний член групи повинен показати своє ставлення до інших за виділеними критеріями (наприклад, з точки зору спільної роботи, участі у вирішенні задачі, проведення дозвілля та ін.). Критерії визначаються залежно від програми даного дослідження.

Соціометрична картка

№ п/п	Тип	Критерії	Вибори			
1	Виконання службових обов'язків	а) З ким би Ви хотіли разом працювати? б) З ким би Ви не хотіли разом працювати?				
2	Дозвілля	а) З ким би Ви хотіли піти в театр? б) З ким би Ви не хотіли піти в театр?				

При опитуванні без обмеження виборів у соціометричній картці після кожного критерію має бути виділена графа, розміри якої дозволили б давати досить повні відповіді. При опитуванні з обмеженням виборів праворуч від кожного критерію на картці накреслюються стільки вертикальних граф, скільки виборів пропонується дозволити в даній групі. Визначення кількості виборів для різних за чисельністю груп, але із заздалегідь заданою величиною $P(A)$ в межах від 0,14 до 0,25 можна зробити, користуючись спеціальною табл. 3.

Таблиця 3

Величини обмеження соціологічних виборів

Кількість людей в групі	Соціологічне обмеження n	Ймовірність випадкового вибору $P(A)$
5 — 7	1	0.20 — 0.14
8 — 11	2	0.25 — 0.18
12 — 16	3	0.25 — 0.19
17 — 21	4	0.23 — 0.19
22 — 26	5	0.22 — 0.19

Величини обмеження соціологічних виборів

Кількість людей в групі	Соціологічне обмеження n	Ймовірність випадкового вибору $P(A)$
27 — 31	6	0.22 — 0.19
32 — 36	7	0.21 — 0.19

Коли соціометричні картки заповнені та зібрані, починається етап їх математичної обробки, але спочатку потрібно побудувати найпростішу соціоматрицю, приклад якої наведено в табл. 4. Результати виборів розносяться по матриці за допомогою умовних позначень.

Таблиця 4

Соціометрична матриця

№ п/п	Посада	Хто обирає (прізвище)	j-члени групи, яких обирають*					Зроблені вибори		Σ		
			1	2	3	4	5	(+)	(-)			
1		А-ов		+	+	-	-			2	2	4
2		Б-ов	+			=	-			2	2	4
3		Г-ов	+	+						2	0	2
4		П-ов	+							1	1	2
5		С-ов	+	-	-	+				2	2	4
6												
№												
		Одержані вибори										
		$\Sigma (+)$	4	2	2	1	0		9			
		$\Sigma (-)$	0	1	1	2	3			7		
		Усього										16

*Примітка: (+) – позитивний вибір; (-) – негативний вибір.

Аналіз соціоматриці за кожним критерієм дає досить наочну картину взаємовідносин у групі. Можуть бути побудовані сумарні соціоматриці, що дають картину виборів за декількома критеріями, а також соціоматриці за даними міжгрупових виборів.

Основною перевагою соціоматриці є можливість подати вибори у числовому вигляді, що, в свою чергу, дозволяє проранжувати порядок впливу в групі. На основі соціоматриці будується соціограма – карта соціометричних виборів (соціометрична карта), проводиться розрахунок соціометричних індексів.

Соціограма – це схематичне зображення реакції членів групи один на одного при відповідях на соціометричний критерій. Соціограма дозволяє зробити порівняльний аналіз структури взаємодій в групі в просторі на деякій площині ("щиті") за допомогою таких знаків:



— об'єкт зв'язків у групі (і-й член);



— суб'єкт зв'язків у групі (j-й член);



— поєднання об'єкта і суб'єкта в поведінці однієї особи (i, j- й член);



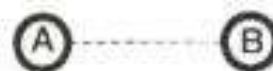
— позитивний вибір, зроблений А-членом;



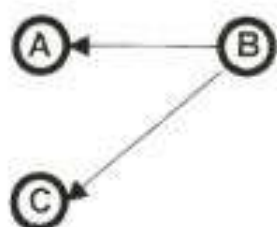
— негативний вибір, зроблений негативним В-членом;



— взаємний позитивний зв'язок А- і В-членів;



— взаємний негативний зв'язок А- і В- членів;



— рівень зв'язку (член А- насамперед, член З — у другу чергу).

Соціограмна техніка є істотним доповненням до табличного підходу в аналізі соціометричного матеріалу, бо вона дає можливість більш глибокого якісного опису і наочного подання групових явищ.

Аналіз соціоматриці починається із знаходження центральних, найбільш впливових членів групи, потім — взаємних пар угруповань. Угрупування складаються із взаємозв'язаних осіб, які прагнуть обрати одна одну. Найчастіше в соціометричних вимірюваннях зустрічаються позитивні угруповання з двох-трьох членів, рідше - з чотирьох і більше членів (рис. 1).

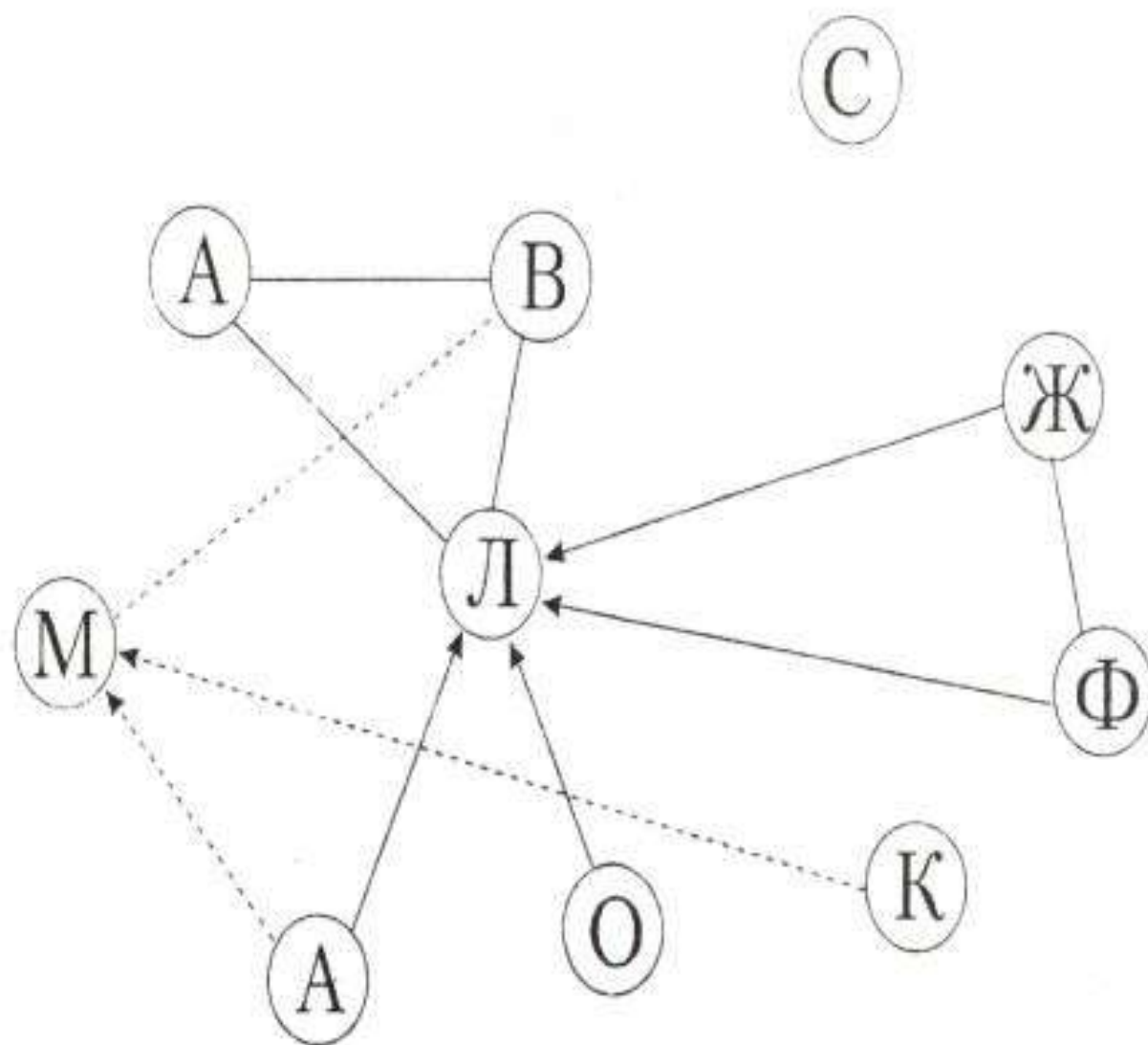


Рис. 1. Угрупування людей

Розрізняють персональні соціометричні індекси (ПСІ) і групові соціометричні індекси (ГСІ). Перші характеризують індивідуальні соціально-психологічні властивості особистості індивіда в ролі члена групи, другі дають числові характеристики цілісної соціометричної конфігурації виборів у групі. Вони описують властивості групових структур спілкування. Основними ПСІ є:

- соціометричний статус і-го члена;
- емоційна експансивність j-го члена;
- об'єм інтенсивності та концентрації взаємодії і-го та j-го членів (символи і та j означають одну і ту ж особу в різних ролях; і – той, якого обирають; j – він же, який обирає; і та j – поєднання ролей.)

Індекс соціометричного статусу і-го члена групи визначається за формулою

$$C_i = \frac{\sum_{j=1}^N (R_i^* + R_j^*)}{N-1},$$

де C_i — соціометричний статус;

R_i — вибори, одержані і-м членом;

\sum — знак алгебричного підсумовування одержаних виборів і-м членом;

N — кількість членів групи.

Психологу необхідно знати, що *соціометричний статус* — це властивість особистості індивіда як елемента соціометричної структури займати певну просторову позицію (локус) у ній, тобто певним чином співвідноситися з іншими елементами.

Така властивість розвинена в елементах групової структури нерівномірно і для порівняльних цілей може бути виміряна числом-індексом соціометричного статусу. Елементи соціометричної структури — це особистості членів групи. Кожний з них тою чи іншою мірою взаємодіє з кожним (спілкується, безпосередньо обмінюється інформацією та ін.). Водночас кожний член групи є частиною цілого (групи), своєю поведінкою взаємовпливає на властивість цілого. Реалізується цей взаємовплив через різні соціологічні форми взаємовпливу.

Суб'єктивну міру цього впливу підкреслює величина соціометричного статусу. Але особистість може впливати на інших дво-яко: або позитивно, або негативно. Тому прийнято говорити про позитивний і негативний статуси. Статус також вимірює потен-

ційну можливість індивіда до лідерства. Щоб обчислити соціометричний статус, необхідно скористатися даними соціоматриць.

Візьмемо розрахунок позитивного (C_1^+) і негативного (C_1^-) статусів у групах малої чисельності N .

Індекс емоційної експансивності j -го члена групи визначається за формулою

$$E_j = \frac{\sum_{i=1}^N (R_i^+ + R_i^-)}{N-1},$$

де R — зроблені j -м членом вибори (+, -).

З психологічної точки зору показник експансивності характеризує потребу індивіда в спілкуванні.

Серед ГСІ найважливішими є:

— індекс експансивної емоційності групи, який визначається за формулою

$$A_g = \frac{\sum_{j=1}^N \left(\sum_{i=1}^N R_{ij}(+, -) \right)}{N},$$

де N — кількість членів групи; індекс показує середню активність групи при вирішенні соціометричного тесту (з розрахунку на кожного члена групи);

— індекс психологічної взаємності ("згуртованість") в групі, який визначається за формулою

$$G_g = \frac{\sum_{j=1}^N \left(\sum_{i=1}^N A_{ij}^+ \right)}{1/2 N(N-1)},$$

де A_{ij}^+ — кількість позитивних взаємних зв'язків у групі;

N — кількість членів у групі.

Використання соціометричного тесту дозволяє провести вимірювання авторитету формального й неформального лідерів для перегрупування людей в колективі так, щоб знизити в ньому напруженість, що виникла через неприязнь деяких членів групи, колективу.

Соціометрична методика здійснюється груповим методом. Її проведення потребує мало тимчасових витрат (до 15 хв). Вона вельми корисна в прикладних дослідженнях, особливо в роботах із вдосконалення відносин, але не є радикальним способом вирішення внутрішньогрупових проблем, причини яких потрібно шукати не в симпатіях і антипатіях членів колективу, а в більш глибоких джерелах.

3. УПРАВЛІНСЬКО-ВИХОВНІ МЕТОДИ В СОЦІАЛЬНІЙ ПСИХОЛОГІЇ

Ігрові методи й соціально-психологічний тренінг дозволяють формувати у індивідів нові особистісні якості або активізувати їх.

У сучасних умовах саме володіння цими прогресивними й ефективними методами зможе дозволити психологу не тільки повністю реалізувати свої особистісні якості, але й досягти великих успіхів у роботі з людьми.

3.1. Використання ігрових методів у соціальній психології

Гра — це широке поняття, яке охоплює різні форми активності людини. Гра — це також складна та багатопланова діяльність, що має велике значення для життя і розвитку людей і становить великий пізнавальний та практичний інтерес для професійних психологів.

Ігрова імітація — це завжди вільна ігрова активність особистості як суб'єкта діяльності. Мотиви гри народжуються в самому суб'єктові з його внутрішніх соціальних культурних потреб, а не з яких-небудь біологічних або фізіологічних чинників.

Чинники зовнішнього світу, особливо чинники соціального характеру, дуже впливають на побудову ігрової діяльності.

Головна особливість гри порівняно з іншими видами людської діяльності полягає в тому, що взаємозв'язок суб'єкта і об'єкта діяльності носить умовний символічний характер. Однак ця умовність не зменшує значення ігрової діяльності. Основна сфера застосування людської активності — реальна, а не умовна. Але якщо взяти людську культуру загалом, то вона буде складатися з ігрових феноменів, без яких неможливий процес формування особистості.

Гра завжди ведеться ради процесу гри, тобто діяльність здійснюється заради самого процесу, а не заради досягнення будь-яких результатів. І мислення людини з приводу ігрової діяльності

має рефлексивну природу, тобто спрямовано не на мету, а на шляхи досягнення цієї мети.

Можна зазначити, що гра — це сувора імітація реально існуючих систем і відносин або таких, що потенційно реалізуються. Гра приваблива як полігон для перевірки гіпотез, теоретичних припущень, як система правил і умовності, яка яскравіше виявляє суть і головне — особливості діяльності, що імітується. Але основне — гра є незамінним методом дослідження норм соціально зумовлених відносин, дослідження особистості, її рефлексії та вияву в найрізноманітніших життєвих і умоглядних ситуаціях.

Гра може використовуватися психологом як нестандартний і досить ефективний метод спілкування, як передача та сприйняття інформації і як взаємозбагачення індивідів, що беруть участь в грі, вияв їх прихованих здібностей і потенцій, спільне знаходження нових смислів, способів і засобів існування.

Можна виділити такі три основні позиції психолога щодо ігрової практики, його можливі ролі в грі;

1) будь-який з існуючих видів гри може служити методом створення ситуації, в якій психолог вивчає психологічні характеристики учасників ігрових процесів, знайомиться з продуктами їх діяльності, виявляє закономірності, що його цікавлять;

2) психолог може виступати як проєктант і користувач гри з професійною специфікою, а також вирішувати практичні завдання діагностики, терапії, тренінгу;

3) деякі з ігор можуть становити інтерес як об'єкт психологічного дослідження, іншими словами — об'єктом дослідження та моделювання може бути сама ігрова діяльність.

У кожному ігровому феномені можна вичленити психологічний зміст.

Більше того — багато з яких ігрових феноменів по суті чисто психологічні й можуть бути пояснені тільки виходячи з особливостей людської психіки.

Основний організуючий принцип будь-якої гри — це введення різних обмежень і умов організації за допомогою співвіднесених з реальністю штучних чинників фрагмента діяльності індивіда, або групи індивідів, або колективу.

З психологічної точки зору становить інтерес саме процес породження ігрової діяльності індивіда через прийняття ним ігрової форми та утворення ігрової мотивації. Своє речове вираження ігрова форма одержує в правилах гри, до яких, однак, вона не зводиться. Правила можуть видозмінюватися, але частіше вони фіксовані.

Форми вираження правил можуть бути різні: знакові або символічні, письмові або усні, гласні або негласні, але обов'язкові

для дотримання. Для створення ігрової умовності вони повинні описувати «внутрішній», відмінний від «зовнішнього» світ гри, набір рольових характеристик учасників, а також особливу ігрову комунікацію та рушійні сили ігрового процесу.

Для організації «внутрішнього світу» гри необхідно додати іншого значення, суб'єктивно змінити основоположні чинники світу «зовнішнього», простір, час, предмети, цінності, можливості людини. Реальний світ при цьому змінити неможливо, зміни повинні відбуватися «всередині» учасників гри. Для того щоб полегшити їм це завдання, зняти природний опір здорового глузду, використовується зовнішня атрибуція, яка забезпечує опору для переходу особистості від реального плану до умовного. Це може бути атрибуція ігрового простору, тобто створення ігрової обстановки, де, наприклад, нікого не дивує намальоване на підлозі коло, що показує «кордон держави». Єдність такої толіки гри й ігрового часу може, на розсуд тих, що грають, «прискорюватися», «сповільнюватися», «повертати назад», утворювати ігровий хронотоп. Його прийняття людьми часто перетворюється в проблему. Якщо ж усі учасники прийняли цю частину правил гри, їм вже набагато простіше сприймати «всерйоз ігрові цінності» та свої «фантастичні можливості, що раптово відкрилися».

Індивід тільки тоді може здійснювати ігрову діяльність і знаходитися в грі, коли її зовнішні правила при переході від «зовнішнього» світу до «внутрішнього» інтеріорізуються та стають внутрішніми самообмеженнями. При цьому індивід, перетворюючи «зовнішні» правила на «внутрішні», долаючи протиріччя між власною активністю й обмежуючими чинниками правил гри й активністю інших людей, знаходить ігрову свободу, здатність не стежити за ходом гри, але самому активно формувати гру.

Найбільшу допомогу індивіду в його входженні в умовну ситуацію надають рольові характеристики персонажа гри. Якщо роль задана неявно, індивід все одно «добудовує» її на основі своїх уявлень і користується роллю як початковою точкою пізнання гри. Саме проблема прийняття ролі особистості і є, певно, однією з «суто» психологічних проблем гри. Ускладнює дослідження та оцінку процесу прийняття ролі те, що в грі виявляється цілий набір ролей. Це може бути соціальна роль, яку відіграє індивід у даній групі; роль, що задана психологом як організатором гри; роль, що відіграється, виходячи з власних уявлень про поведінку ігрового персонажа, та ін. Усю сукупність ролей можна поділити на два класи:

перший — ролі пасивного пристосування до соціальної ситуації, як правило, такі, що не усвідомлюються;

другий — ролі гнучкі, активні, усвідомлено вироблені в процесі ігрової взаємодії.

Саме на вироблення ролей другого класу й спрямована звичайно свідомо активність людей, що являє собою засіб для досягнення ігрових цілей.

У прийнятті індивідом ролі можна виділити такі чотири аспекти: когнітивний, емоційний, поведінчастий і рефлексивний. При цьому найважливішим є емоційне входження в роль. Для створення такого емоційного фону необхідно так побудувати рольову характеристику, щоб при сприйнятті її учасником викликати виражене позитивне (а іноді негативне) почуття до ігрового персонажа. Це може бути досягнуто лише при виході індивіда за межі власного «я» і створенні «іншого я», тобто при виконанні індивідом певної душевної роботи, «вибудовуванні» образу «іншого», веденні внутрішнього діалогу з «іншим» протягом усієї гри.

Високий рівень ігрової мотивації забезпечують такі моменти:

1. Гра повинна мінімізувати зовнішні об'єктивні обставини. Індивіди мусять відчувати своє право вибору стратегії й тактики гри.

2. Облік балансу між передбачуваністю і непередбачуваністю гри.

3. Події гри повинні цікавити індивіда, співвідноситися зі значущими цінностями й установками.

4. У грі мають бути присутні «опір матеріалу» самої гри індивіда, елементи протиставлення з правилами й іншими індивідами, дух суперництва, змагання, азарту.

5. Індивід мусить мати можливість виявити своє «я», бути відповідальним за свій ігровий результат. Гра має бути хоч у чомусь успішною для учасника.

6. У грі повинні існувати різні точки зору, різні оцінки значення однієї і тієї ж ситуації. Гра має бути засобом з'ясування власної смислової позиції щодо певної проблеми й одночасно засобом залучення до чужих.

Це тільки деякі основні моменти, що вибудовують мотивацію гри. Якщо в грі задіяна група учасників, то таке вибудовування значно полегшується, люди «заражаються» один від одного бажанням грати в процесі ігрового спілкування. Ігрова комунікація порівняно із звичайним спілкуванням має ряд цікавих властивостей:

– ігрове спілкування — це спілкування самоцільне, що має цінність для індивідів як таке;

– рівність позицій в спілкуванні, принцип рівноправності точок зору й думок;

– особливість ігрової мови, яка складається із символів, позначень, схем, що використовуються тільки в рамках гри, і деякої підмножини природної мови: так званої «ділової мови», словам і фразам якої в ході гри додаються смисли, відмінні від загальноприйнятих;

– діалогічність спілкування; діалогічний характер спілкування створює унікальний ігровий феномен, що називається груповою рефлексією.

Рефлексія в грі дозволяє не тільки набути в ході гри нового знання, випробувати емоційне напруження від ходу гри, але й прослідкувати шлях до цього знання і дії, які привели до цього результату. Переваги групової рефлексії перед індивідуальною полягають в тому, що учасник рефлексії має можливість співвіднести свою оцінку з іншими, набагато точніше зафіксувати ключові моменти спільної діяльності, скористатися як джерелом інформації пам'яттю всіх учасників рефлексії. Однак групова рефлексія не виключає індивідуальної. Найбільш складним, відомим і поширеним на цей час є метод рольової гри, а також його різновид — ситуаційно-рольова та орієнтаційно-рольова гра. *Рольова гра* — це імпровізоване розігрування учасниками заданої ситуації, в ході якої вони виконують різні ролі персонажів ситуації. Гра може розглядатися як ігровий метод, в основі якого лежить соціальна роль, а також як специфічний метод соціально-психологічної підготовки певних професійних категорій. У цьому випадку іноді вживається визначення «учбово-рольова гра».

Перед рольовими іграми звичайно ставляться такі завдання:

- 1) активна соціально-психологічна підготовка учасників;
- 2) відпрацювання методів міжособистісного впливу, створення сприятливого психологічного клімату в конкретній групі;
- 3) спільне розв'язання типових психологічних проблем.

Список може бути продовжений, однак вже зараз видно, що основна область застосування методу — різні види соціально-психологічного тренінгу. У практиці тренінгу активно використовуються такі особливості методу рольових ігор:

- спочатку задані соціальні ролі;
- дозвіл проблемних ситуацій через взаємодію гравців;
- максимально спрощена імітація реальності;
- використання в системі з іншими методами;
- обов'язковий етап групової рефлексії;
- наявність керованого емоційного напруження.

Будь-яка взаємодія між учасниками в рамках рольової гри носить соціальний характер. Кожний учасник виконує певні обов'язки, покладені на нього прийнятою ще до початку гри роллю. Фактично роль є конституюючим елементом гри, одиницею її аналі-

зу та початковою точкою конструювання: вона може бути задана жорстко, всебічно, а може бути окреслена схематично. У будь-якому випадку відбувається взаємна адаптація особистості до ролі та ролі до особистості.

Спорідненість відігравання ролей зі сценічними уявленнями виявляється в деяких особливостях відігравання ролі.

По-перше, не може бути відіграна роль, про яку той, хто її відіграє, має поверхове уявлення.

По-друге, індивід з набагато більшим задоволенням і без ускладнень відіграє ролі, для нього здавалося б, «екзотичні», нестандартну манеру поведінки, особливості діяльності, які в повсякденному житті йому не властиві. Іншими словами, чим більша дистанція між запропонованою роллю і особистістю, що її відіграє (за умови, якщо індивід має уявлення про те, як він буде відігравати), тим охочіше сприймається роль.

Найпереважніший випадок, коли індивід повинен відіграти самого себе (себе в інших обставинах, себе в іншому віці, себе ідеального та ін.), часто викликає ускладнення.

По-третє, буває так, що роль відіграється тільки з точки зору зовнішньої схожості, зовнішнього ефекту (так зване «акторство»), а внутрішній зміст ролі вважається не розкритим. Тут суть може бути в недостатній мотивованості індивіда, його душевних лінощах, а також — в невдалому розподілі ролей.

За необхідності процедуру ролей гри можна спростити й запропонувати групі аналіз конкретної психологічної ситуації як такої або як початкову точку групової дискусії. У цьому випадку зберігається ігрова двоплановість, але імітація діяльності, що відображається, відбувається «в думці» кожного з учасників, там же в згорненому вигляді відбувається відігравання ролей. Ситуації можуть зазделегідь підготовлюватися або запозичатися з літератури, але можуть виникати спонтанно в ході групового спілкування.

Аналіз запропонованої ситуації й подальша дискусія часто стають імітованою діяльністю в ігрових взаємодіях, що організуються, і набувають двоякої цінності: як активна взаємодія, спрямована на спільне вирішення значущих для учасників проблем, і як об'єкт аналізу групової діяльності фахівцями, або як мотив для рефлексії самої дискутуючої групи. В ході такої рефлексії відбуваються усвідомлення суті проблеми, оцінка ситуації й інтерпретація її групою власної участі в аналізі та знаходженні шляхів розв'язання ситуації.

Як вже зазначалося, головною загальною ознакою організованої групової взаємодії є те, що робота груп присвячена в основному діяльності спілкування, тобто діяльність спілкування є дія-

льністю, що імітується. Але імітація цієї діяльності відбувається знов-таки через діяльність спілкування, моделювання ситуації спілкування.

Незалежно від того, чи спрямована робота групи на ситуації, що мають місце за межами ігрової ситуації, моделюється завжди соціальний, а не предметний контекст ситуації.

Чинники середовища, які так ретельно моделюються в інших видах гри, можуть легко змінюватися на відміну від, наприклад, характеристик міжрольової взаємодії.

Відомо, що поведінку живої істоти, поведінку людини набагато складніше формалізувати, передбачити всі її нюанси, ніж економічну ситуацію або характеристики роботи машини. Тому в грі соціальна роль, що задається, має узагальнений, часто стереотипний характер. Але будь-яка роль, жорстко або вільно задана, завжди містить широкий діапазон індивідуальних способів її виконання, що виявляється в особистісному забарвленні ролі, що виконується. Рольова взаємодія будується за принципом підстроювання гравців один під одного. Це передбачає творче ставлення учасників гри до її проведення, використання здібностей для співпереживання, симпатії, вміння імпровізувати. Учасники фактично на запропонованому матеріалі створюють свою унікальну гру, яка може розвинути в абсолютно непередбаченому напрямі.

Ігрові методи (різні види рольових ігор, аналіз конкретної ситуації, групова дискусія) мають самостійну цінність, але на практиці, як правило, використовуються в комплексі один з одним та іншими методами. На базі цих методів звичайно будуються комплексні програми, що легко змінюються в процесі роботи з конкретною групою. Крім соціально-психологічних завдань, наприклад, формування спеціальних умінь, компетентності в спілкуванні, адекватності сприйняття ситуації, партнера, ігрові методи можуть використовуватися для релаксації групи.

Нарівні з цим можуть вирішуватися завдання розвитку окремих психічних процесів. Це відбувається на психотехнічному тренінгу. У цьому тренінгу пряме спілкування має менше значення, головне — шляхом гри і вправ розвинути у себе те або інше психологічне вміння або змінити характеристики психічного процесу (поліпшити пам'ять, навчитися швидко реагувати та ін.). Проте гру бажано будувати так, щоб індивід взаємодіяв не тільки з правилами, але й спілкувався, вирішував свої проблеми у взаєморозумінні та взаємодії з іншими учасниками тренінгу. Це стимулює творчий пошук прихованих у людині резервів, становить великий набір способів освоєння психологічних навичок, створює атмосферу змагань і поглиблює ігровий інтерес.

Серед переваг, які дає гра, можна виділити такі:

1) один раз створена психологом хороша гра може використовуватися як ефективний інструмент навчання декількох груп;

2) гра — могутній засіб пробудження інтересу до змісту діяльності, відображеної в грі;

3) навчання в грі може запобігти реальним професійним помилкам;

4) у конкретній ситуації перевіряється компетентність фахівця, який навчається;

5) відпрацьовані в грі способи дій можуть бути перенесені в реальну ситуацію.

Якщо розглядати гру як метод дослідження, то можна помітити, що гра може виступати як інструмент створення ситуації, спрямованої на випробування і виявлення психологічних феноменів і закономірностей, що цікавлять психолога.

Коло завдань, що стоять перед грою, можна звести до таких:

– формулювання в ході гри проблеми, пошук шляхів її вирішення;

– ідеальна імітація в реальних системах і відігравання різних варіантів розвитку цих систем;

– перевірка гіпотез, припущень, розрахунків;

– спрямований вплив на учасників ігрового процесу і оцінка результатів цього впливу.

На це передусім необхідно звертати увагу при роботі з імітаційно-дослідницькою грою. Такого роду гра — це гра, досить жорстко задана психологом, зумовлена необхідністю максимального наближення до реальності, що імітується, забезпечення достовірності одержаних знань. Але іноді можна моделювати явно неймовірну ситуацію для того, щоб дослідити незвичайні стани та характеристики індивіда, так би мовити, парадоксальні й вироджені (конфлікти, гіпертрофовані полярні типи).

Існує два основних методи побудови дослідницької гри.

Перший — метод, в якому дослідники або організатори гри зберігають позицію спостерігачів за грою, які втручаються у разі «неправильного» розвитку ігрового процесу.

Другий метод — це метод, за яким будуються методики типу брейн-стормінга, коли люди стають «співучасниками» психологів у процесі розв'язання заданої проблеми. Психолог у цьому випадку психологічно включений в ситуацію і також скерований на розв'язання цієї проблеми, так само, як і індивід, але організаційно знаходиться «поза грою» і може брати на себе в грі тільки технічні або експертні ролі.

Перший метод — це метод, за яким будується більшість ігрових експериментів, що реалізуються в ситуації, характеристики яких задаються ззовні.

Другий метод крім брейн-стормінга (мозкового штурму) містить різні варіанти проблемно-ділової гри, тобто гри, спрямованої на розв'язання реально існуючих проблем, дослідження реальних відносин через побудову ідеальних моделей, виявлення оцінки закономірностей, що моделюються.

У сучасних дослідженнях для математично більш точного й адекватного ігрового моделювання широко використовуються технічні засоби, зокрема комп'ютерні системи.

Проте в грі соціально-психологічної спрямованості використання ЕОМ зводиться до математичної обробки статистичних даних. Великого поширення набули аудіо- і відеотехніка, що дозволяють фіксувати та досліджувати унікальні ігрові моменти.

3.2. Соціально-психологічний тренінг

Початок соціально-психологічному тренінгу поклали дослідження соціального психолога 30-х років Курта Левіна. Він помітив, що, будучи членами суспільства, всі люди належать до груп, лідери й члени груп постійно впливають один на одного. Левін стверджував, що для того щоб виявити та змінити свої неадаптивні установки й виробити нові форми поведінки, люди мусять вчитися бачити себе такими, якими їх бачать інші. Групові інтереси можуть стосуватися окремих учасників, їх взаємовідносин, ролі індивідуума в організації, групи як цілого, взаємовідносин між групами, внутрішніх проблем організації, яку представляють учасники групи. Коли інтереси групи зосереджуються на окремих учасниках, метою може бути розширення самосвідомості, зміна установок і підвищення комунікативної компетентності. Коли інтереси спрямовані на виконання рольових функцій, метою групи може бути дослідження відношення учасників до різних групових ролей в ситуації спілкування з начальством, партнерами та підлеглими.

Що таке соціально-психологічний тренінг? Який оптимальний склад груп? Як вона функціонує? Відповіді на ці та велику кількість інших запитань Ви знайдете нижче.

Хотілося б відразу застерегти, що використати соціально-психологічний тренінг у практичній діяльності психолог може тільки пройшовши відповідні курси перенавчання або після відвідання ряду занять у досвідчених психологів і проведення подібних занять під їх безпосереднім спостереженням. В іншому ви-

падку заняття перетворюються в розважальні, а психолог просто відіграє роль «діда Мороза».

У групах тренінгу член групи є одночасно й учасником, який може експериментувати зі змінами поведінки і спостерігачем, а також контролювати результати цих змін. Індивіди безпосередньо залучаються до постановки групових цілей, спостереження за поведінкою, планування дій і аналізу даних. Група — це реальний світ у мініатюрі з тими ж видами завдань і міжособистісних конфліктів, які зустрічаються на життєвому шляху.

Група тренінгу — це ядро повчального досвіду, а в деяких випадках — єдиний метод навчання. Група складається з 10 — 15 чоловік. Керівник — психолог, який називається «тренером, або фасилітатором», — може почати її роботу таким вступом: «Ця група буде працювати протягом деякого часу і стане свого роду лабораторією, де кожний зможе розширити своє розуміння процесів, що впливають на індивідуальну поведінку, роботу груп і організацій. Матеріалом для навчання послужать наші власні поведінка, почуття та реакції. Ми починаємо, не маючи певної структури, встановлених процедур і твердого плану. Нам доведеться вивчити нашу групу в розвитку. Моя роль полягає в тому, щоб допомагати групі вчитися на її власному досвіді. Я не буду діяти як традиційний голова і не буду пропонувати, як ми повинні організуватися, які методи використати, що саме включити в порядок денний. Тепер, я думаю, ми можемо вибрати той шлях, який, згідно з Вашими уявленнями, буде найбільш плідним».

Далі перед учасниками постає завдання: протягом обмеженого часу створити соціальну організацію та підтримувати її розвиток. Цілі досить загальні й невизначені. Навмисна відмова від чіткої структури та плану примушує учасників покладатися на себе й розвивати власні можливості. Основним для груп тренінгу є навчання процесам, що відбуваються в групі в міру її розвитку та зміни.

Особливе значення в тренінгу приділяється створенню нових різних підходів до проблеми навчання тому, як вчитися.

Можна виділити чотири основних аспекти, які характеризують тренінг загалом.

По-перше, підвищення здатності індивідів усвідомлювати ситуацію. Справа в тому, що група прагне визначити якомога більше можливостей вибору при зіткненні з життєвими труднощами й проблемами.

По-друге, заохочення дослідницького відношення до дійсності.

По-третє, підкреслення значення аутентичності в міжособистісних взаємовідносинах.

По-четверте, створення моделі управління, побудованого на співпраці.

Невизначеність групового процесу при соціально-психологічному тренінгу передбачає, що звична поведінка далеко не обов'язково буде ефективною. Тренер подає мало реплік, а цілі, які він формулює, — такі загальні, що в учасників з'являється відчуття відсутності мети. Таким чином, навчання, швидше, є результатом досвіду, ніж сприйняття роз'яснень керівника. Навчання тому, як вчитися, спирається на навчальний цикл, що складається з представлення самого себе, зворотного зв'язку, експериментування. Розглянемо цей цикл детальніше.

1. Представлення самого себе.

Протягом усього часу роботи в групі тренінгу індивіди розкривають свої сприйняття, дії, що й називається представленням самого себе. Способом представлення самого себе і співучасті інших у цьому процесі сприйняття й пізнання є використання простої моделі розкриттів, названої «вікном Джогарі» на честь її винахідників Джозефа Лафта і Гаррі Інграма.

Відповідно до цієї моделі можна уявити, що кожна людина несе в собі немовби чотири «простори» своєї особистості. «Арена» охоплює загальні знання, ті аспекти змісту (свого) «я», про які знаємо і ми, і інші («простір» особистості, відкритий для мене і для інших). «Видимість» — це те, що ми знаємо, а інші не знають, як, наприклад, невимовний страх, що відчувається перед авторитетною особою, а також те, про що ми не мали можливості розповісти, скажімо, про хорошу оцінку на екзамені (відкрите для мене, але закрите для інших).

«Невідоме» — це те, що приховано від нас і від інших, включаючи приховані потенційні можливості розвитку (закрите й недоступне ні мені, ні іншим людям).

«Вікно Джогарі» (рис. 2) показує, що відвертість у взаємовідносинах допомагає розв'язанню групових та індивідуальних проблем і що розширювати контакти — це збільшувати «арену». Коли учасники групи зустрічаються уперше, «арена» буває невеликою, з розвитком відносин взаємодопомоги росте довір'я до партнерів, розвивається здатність бути самим собою в контактах з оточуючими. Міра розкриття, яку група може собі дозволити, залежить від рівня довір'я, що панує у групі.

Рівень довір'я є вирішальним чинником у будь-якому навчальному середовищі. Якщо в групі не створена атмосфера розуміння, підтримки, то зменшується здатність її членів точно розуміти мотиви, цінності й емоції співучасників. За таких умов учасники групи створюють видимість спілкування, взаємодії, покла-

Я

Просить зворотний зв'язок



Рис. 2. «Вікно Джогарі»

даються на жорсткі рольові структури, використовують обережну стратегію прийняття рішень і застосовують залежні або протизалежні зразки поведінки. На ранніх стадіях розвитку групи, до встановлення в ній атмосфери психологічної безпеки, для учасників групи характерні захист власного «я», збереження уявлення про його значущість, прагнення уникнути прояву почуттів і конфлікту, пошук схвалення у інших членів групи та спроби дати їм раду або ухвалити за них рішення. Можна назвати такі способи створення підтримуючої, довірчої атмосфери в групі: заміну оцінної, осуджуючої комунікації на описову і переорієнтацію контролюючої поведінки на спільне розв'язання проблеми.

2. Зворотний зв'язок.

Наступним елементом навчального циклу є ефективне використання зворотного зв'язку, одержаного від групи. Зворотний зв'язок здійснюється тоді, коли одні учасники групи повідомляють про свої реакції на поведінку інших з метою допомогти їм відкоректувати «курс» в напрямку досягнення мети. Ті учасники, які хочуть розширити самосвідомість, можуть одержати зворотний зв'язок про особливості своєї поведінки, наприклад, про те, що їх звичка переривати інших створює для інших учасників труднощі бути почутим.

Зворотний зв'язок може бути оптимально сприйнятий учасником, який уважно слухає, а потім викладає почуте своїми способами. Враховуючи сприйняття інших, він може краще навчитися бачити, як інші учасники групи реагували на його поведінку, вод-

ночас усвідомлюючи, що він не повинен змінюватися тільки тому, що хтось від нього цього хоче.

3. Експериментування.

Експериментування базується на активному пошуці нових стратегій і видів поведінки. Члени групи навчаються не тільки за допомогою зворотного зв'язку, але й вчать використовувати досвід, проводити дослідження й аналізувати переживання в ситуаціях, коли вони можуть одержати ясний і точний зворотний зв'язок про доцільність й ефективність їх поведінки. Практика експериментування дуже важлива, оскільки гарантує, що учасник буде відчувати себе більш комфортно при використанні заново здобутих знань.

Розглянемо основні процедури при проведенні соціально-психологічного тренінгу. Почнемо з поведінки керівника.

Поведінка керівника багато в чому залежить від його індивідуальних якостей та стилю керівництва, а також від специфічних цілей і структури групи. Керівник мусить орієнтувати учасників групи на набуття тренінгового досвіду для самих себе. Йому треба вірити в групову мудрість і здатність учасників самостійно звернутися з тих труднощів, які ті самі собі створюють.

Роль керівника полягає у тому, щоб залучити учасників до спільної роботи по дослідженню їх власних взаємовідносин і поведінки, а потім усунутися від управління.

Коли керівник відмовляється від управління, учасники виявляються в невизначеній ситуації, яка спонукає їх опрацювати свій план дій та розкрити особливості своїх особистісних і міжособистісних стилів.

Загальна помилка керівників тренінгових груп — прагнення втрутитися в груповий процес і «витягнути» групу, коли вона стикається з певними труднощами. Керівник опікує групу й допомагає їй зрозуміти процеси, що виникають в ній, немовби випадково зупиняючи дію або пропонуючи групі новий матеріал для дискусії. Втручання керівника може набувати форми пропозиції учасникам поглянути на їх власну поведінку, наприклад: «Що тут відбувається?» або «Що ви хочете зробити прямо зараз?», або «Я дивуюся, чому Олександр нічого не сказав?».

Таким чином, керівник лише підштовхує групу до розв'язання проблеми, що існує. Керівнику потрібно уникати дуже глибокого емоційного втручання у відносини з членами групи або в проблеми, якими вони зайняті, оскільки така позиція може призвести до втрати об'єктивності. Об'єктивність керівник повинен зберігати, тому що члени групи часто приписують йому величезну могутність.

Наступний аспект — комунікативні вміння.

Учасники групи можуть досліджувати свої міжособистісні стилі й експериментувати з ними, встановлюючи взаємовідносини з іншими членами групи, які дають зворотний зв'язок.

Комунікативні вміння, що розвиваються в тренінговій групі, містять опис поведінки, комунікацію почуттів, активне слухання, зворотний зв'язок і конфронтацію. Успішне володіння цими вміннями членів групи зводить до мінімуму зникаючість і засудження в групі, поліпшує співпрацю та допомагає досягненню групових цілей.

Опис поведінки означає повідомлення про специфічні дії інших індивідів, що спостерігаються, без приписування їм мотивів дій, оцінки установок або особистісних рис.

Комунікація почуттів містить ясне по можливості повідомлення про внутрішній стан.

Активне слухання включає прийняття індивідом відповідальності за те, що він чує, шляхом підтвердження, уточнення, перевірки значення й мети, що одержується від іншого повідомлення. Провідним тут є точне емпатичне розуміння (емпатія), яке об'єднує здатність слухати та передавати почуте іншій людині.

Конфронтація — найсильніше діюча форма комунікації, в якій закладені як можливості особистого зростання, так і можливості заподіяти шкоду. Можна передбачити, що спілкування в формі конфронтації відбувається тоді, коли дії однієї людини спрямовані на те, щоб примусити іншого усвідомити, проаналізувати або змінити свою міжособистісну поведінку. Конфронтація буде більш продуктивною, якщо її ініціатор встановлює позитивні взаємовідносини та поглиблює взаємозв'язок з людьми, яким протиставляє себе; виражає конфронтацію у формі припущення або запитання, а не вимоги; говорить про особливості поведінки партнера, а не його особистості, не приписує його діям передбачуваних або прихованих мотивів; здійснює конфронтацію, яка містить конструктивні та позитивні начала; вступає в конфронтацію прямо, не спотворює факти, наміри й почуття партнера.

Таким чином, тренінгова група може підвищити індивідуальні комунікативні вміння та концептуальне розуміння. Це веде до збільшення чуйності до власних і чужих потреб, до появи більшого числа альтернативних видів поведінки при зіткненнях з життєвими проблемами. Тренінгова група може допомогти членам групи затвердити й укріпити самоідентичність і намітити напрям їх майбутнього розвитку, а також допомогти індивіду підвищити самооцінку й почуття власної гідності.

Підсумки будь-якої роботи незалежно від її обсягу завжди можна сформулювати коротко. У цьому навчальному посібнику автори прагнули підкреслити необхідність виділення та розроблення соціальною психологією аспектів людської діяльності, визначити їх основну проблематику, висвітлити їх початкові положення й показати деякі шляхи використання соціально-психологічних знань з метою оптимізації формування моральних, психологічних і соціальних якостей у людей для виконання конституційних обов'язків Української держави. Перспективи соціальної психології діяльності людей пов'язані як з поглибленням проблематики, розглянутої нами, так і з її розширенням. Оскільки особистість є основною ланкою діяльності людини, то до числа першорядних завдань потрібно віднести подальше вивчення чинників, що регулюють поведінку індивідів в екстремальних умовах. Співвіднесення цих чинників з ефективністю участі управлінських кадрів у формуванні необхідних якостей у індивідів дозволить знайти практичні шляхи соціально-психологічного впливу на свідомість, почуття, емоції та волю кожної окремої особи.

Дослідження групи й колективу має бути спрямовано на вивчення структури соціально-психологічного клімату, розроблення методів його оцінки. Особливої уваги потребує соціально-психологічний аналіз колективу в процесі спілкування та взаємозв'язку окремих членів і груп, виявлення чинників, що впливають на їх активність.

Зараз інтерес до соціально-психологічних проблем дуже великий. Все більше дослідників включаються в розроблення даної проблематики, все частіше керівники звертаються до рекомендацій соціальних психологів. При цьому необхідно підкреслити таке. Оскільки проблеми соціальної психології мають комплексний характер, соціально-психологічний підхід до їх вивчення складає лише один з можливих аспектів аналізу. Такий підхід в ідеалі повинен поєднуватися з вивченням інших аспектів. Тому будь-який керівник, що здійснює дослідження соціально-психологічних явищ у колективі, мусить керуватися не тільки даними соціології та психології, але й гуманітарних наук. В іншому випадку такий керівник, спираючись тільки на рекомендації соціальної психології, може виявитися нездатним працювати й управляти колективом.

У цьому навчальному посібнику автори намагалися висвітлити багато проблем соціальної психології стосовно практики роботи керівника.

БИБЛИОГРАФИЧНИЙ СПИСОК

- Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие. Социально-психологические проблемы. М., 1990.
- Андреева Г. М. Предмет социальной психологии и ее место в системе научного знания : Хрестоматия по социальной психологии. М., 1994.
- Андреева Г. М. К истории становления социальной психологии в России // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 14 Психология. – 1997. – № 4.
- Андреева Г. М., Богомолова Н. Н., Петровская Л.А. Общая характеристика состояния теоретического знания в западной социальной психологии : Хрестоматия по социальной психологии. М., 1994.
- Андреева Г.М. Социальная психология. М., 1997.
- Андреева Г. М., Богомолова Н. Н., Петровская Л.А. Современная социальная психология на Западе. М., 1978.
- Асмолов А. Г. Личность как предмет психологического анализа. М., 1988.
- Базаров Т.Ю. К проблеме инструментария практического психолога // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 14 Психология. – 1997. – № 4.
- Белинская Е. П. Я-концепция и ценностные ориентации старших подростков в условиях быстрых социальных изменений // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 14 Психология. – 1997. – № 4.
- Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. СПб., 1995.
- Большаков В.Ю. Психотренинг. Социодинамика. Игры. Упражнения. М., 1994.
- Бурлачук Л.Ф., Морозов С.М. Словарь-справочник по психологической диагностике. К., 1989.
- Васильев В.Л. Психологический анализ отношений, возникающих на допросе, очной ставке // Психология личности и малых групп. Л., 1977.
- Волков И. П. Социометрические методы в социально-психологических исследованиях. Л., 1970.
- Дерябко С. Ясвин В. Гроссмейстер общения. Луганск, 1997.
- Девид Маерс. Социальная психология: Учеб. пособие для гуманитарных вузов. СПб., 1997.
- Джеймс, Джонгвард Д. Рожденные выигрывать. М., 1993.
- Джеффри Рубин, Дин Прут, Сунг Хеким. Социальный конфликт. Эскалация, тупик, разрешение. СПб. М., 2001.
- Кричевский Р. Л., Дубровская Е. М. Личность в групповом процессе: Хрестоматия по социальной психологии. М., 1994.
- Кричевский Р. Л., Дубровская Е. М. Психология малой группы. М., 1991.

- Крылов В. А. Социально-психологический климат: Экспериментальная психология. М., 1993.
- Ковалев С. В. Подготовка старшеклассников к семейной жизни. М., 1991.
- Коломинский Я. Л. Психология взаимоотношений в малых группах. Минск, 1976.
- Кузьмин Е.С., Семенова В.Е. Социальная психология. Л., 1979.
- Куница В. Н., Казаринова Н. В. Межличностное общение. СПб., 2001.
- Лабунская В.А. Невербальное поведение. Ростов, 1986.
- Магун В.С. История исследований социальных установок и atti-тюдодов: Хрестоматия по социальной психологии. М., 1994.
- Методология и методы социальной психологии / Под ред. Е. В. Шороховой. М., 1977.
- Морено Дж. Социометрия. Экспериментальный метод и наука об обществе. М., 1958.
- Парыгин Б. Д. Социальная психология. СПб., 1999.
- Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. СПб., 2000.
- Петровская Л.А. Теоретические и методологические проблемы социально-психологического тренинга. М., 1982.
- Петровская Л.А. Социальная перцепция и обратная связь: Хрестоматия по социальной психологии. М., 1994.
- Реан А. А., Коломинский Я. Л. Социальная педагогическая психология. СПб., 1999.
- Семиченко В.А. Психология общения. К., 1997.
- Социальная психология в трудах отечественных психологов: Хрестоматия. СПб., 2000.
- Тимченко А. В., Шапарь В. Б. В лабиринтах психологии личности. Х., 1997.
- Тимченко А. В., Шапарь В. Б. По ту сторону стереотипов поведения. Х., 1997.
- Уманский Л.И. Методы экспериментального исследования социально-психологических феноменов: Методология и методы социальной психологии / Под ред. Е. В. Шороховой. М., 1977.
- Шевандрин Н. И. Социализация и развитие личности // Социальная психология в образовании. – М., 1995. – С. 194—237.
- Шевандрин Н. И. Возникновение и развитие групп // Социальная психология в образовании. – М., 1995. – С. 250—276.

ЗМІСТ

Вступ.....	3
I. Методи емпіричного дослідження в соціальній психології...4	
1.1. Методологія соціально-психологічних досліджень	4
1.2. Метод спостереження. Його специфіка в соціальній психології	7
1.3. Методи опитування й анкетування	13
1.4. Бесіда як один з методів соціальної психології	24
1.5. Безсловесна комунікація (невербаліка) як метод соціальної психології	32
2. Спеціалізовані соціально-психологічні методи.....	43
2.1. Експеримент у соціально-психологічних дослідженнях....	44
2.2. Метод соціометричних вимірювань (соціометрія).....	49
3. Управлінсько-виховні методи в соціальній психології.....	58
3.1. Використання ігрових методів у соціальній психології.....	58
3.2. Соціально-психологічний тренінг.....	66
Висновки.....	72
Бібліографічний список.....	73

Шапар Віктор Борисович
Копилов Володимир Олександрович
Кисіль Юрій Іванович
Росоха Володимир Омелянович
Садиков Геннадій Миколайович

Методи соціальної психології

Редактори: С. П. Гевло, Л. О. Кузьменко

Зв. план, 2002

Підписано до друку 25.09. 2002

Формат 60×84 1/16. Папір офс. № 2. Офс. друк.

Ум.-друк. арк. 4,3. Обл.-вид. арк. 4,75. Т. 100 прим.

Замовлення 483.

Ціна вільна

Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського

“Харківський авіаційний інститут”

61070, Харків-70, вул. Чкалова, 17

[http:// www. khai. edu](http://www.khai.edu)

61070, Харків-70, вул. Чкалова, 17

[izdat@ khai. edu](mailto:izdat@khai.edu)