

Соціальна психологія міжгрупових відносин

У процесі міжгрупової взаємодії відбувається безпосередній чи опосередкований вплив однієї групи на іншу. Міжгрупові відносини можуть виникати і за відсутності безпосередньої взаємодії між групами. Опосередкованим чинником відносин між великими групами є їх суспільно-історична діяльність, соціальні умови. Така міжгрупова діяльність реалізується в опосередкованих формах – через обмін цінностями культури. Міжгрупове сприйняття є більш стереотипним, у ньому тісніше поєднані когнітивні (пізнавальні) та емоційні компоненти, яскраво виражена оцінна спрямованість.

Ключові слова: міжгрупові відносини, конфлікт, управління, керівник, психологія, соціальні зв'язки, стереотип.

В процессе межгруппового взаимодействия происходит непосредственное или опосредствованное влияние одной группы на другую. Межгрупповые отношения могут возникать и при отсутствии непосредственного взаимодействия между группами. Опосредствованным фактором отношений между большими группами является их общественно-историческая деятельность, социальные условия. Такая межгрупповая деятельность реализуется в опосредствованных формах – через обмен ценностями культуры. Межгрупповое восприятие является более стереотипным, в нем тесно совмещены когнитивные (познавательные) и эмоциональные компоненты, ярко выражена оценочная направленность.

Ключевые слова: межгрупповые отношения, конфликт, управление, руководитель, психология, социальные связи, стереотип.

Соціальні відносини є відносинами схожості й відмінності, рівності й нерівності, панування і підлеглості між окремими людьми та їх групами. Основою міжгрупових відносин є соціальні зв'язки, які об'єднують групи та інші елементи суспільства у функціональні цілі. Ядром їх є відносини рівності та нерівності, що розкривають взаємини між людьми, які перебувають на різних соціальних позиціях. Йдеться про складну діалектику рівності й нерівності у межах соціальної структури суспільства. Оскільки відносини абсолютної рівності неможливі, провідними виступають відносини соціальної нерівності.

У наш час, коли апарат управління є оперативним штабом, що не тільки керує діяльністю всього колективу і організації, але й піклується про подальший його розвиток в економічній сфері,

виняткове значення має налагодження ділових взаємовідносин в апараті управління.

Опанування основами ділового спілкування дає змогу налагодити сприятливий психологічний клімат в організації. Він сприяє готовності кожного співробітника або групи включатися у виконання будь-якого складного завдання. Тоді колектив починає працювати як злагоджений механізм.

Актуальністю проблеми є те, що для сучасного керівника знання основ ділових міжгрупових взаємовідносин та впровадження їх у практику, відкриває нові можливості, а саме можливість налагодити повне взаєморозуміння поміж керівництвом та співробітниками.

Постійне акумулювання нової інформації надає змогу не уникати сміливих ідей, рішень, а головне – “тримати руку” на пульсі життя колективу. Це дає змогу створити команду однодумців, що надає підтримку керівнику у його починаннях.

Предметом дослідження є сучасні методи становлення міжгрупових взаємовідносин в організації.

Об’єктом дослідження є взаємовідносини в колективі.

Мета дослідження – визначення шляхів, форм, методів та зв’язків взаємопов’язаних елементів, що складають систему взаємовідносин.

Завдання дослідження – визначити сутність і зміст теоретичних складових міжгрупових взаємовідносин та дослідити їх особливості у колективі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретичні засади міжгрупових взаємовідносин розкривають насамперед першоджерела їх виникнення. Тобто лише у спілкуванні виникають ділові взаємовідносини.

Сутність суспільних відносин є у взаємодії визначених соціальних ролей. А звідси, соціальну роль визначають як фіксацію визначеного стану (соціального), що займає індивід у системі суспільних відносин. Це є нормативно схвалений приклад поведінки. Його очікують від кожного, хто займає визначену конкретну соціальну позицію.

Цікавим, на наш погляд, є те, що кожен індивід завжди виконує декілька соціальних ролей. Наприклад, чоловік може бути одночасно батьком, бухгалтером, спортсменом та перебувати у родинних зв’язках з декількома особами одночасно (з батьком дружини, чоловіком сестри, і т. інш.).

Соціальна роль несе у собі також потребу чіткого визначення інтернаціональних зв’язків кожного. Саме вони залежать

безпосередньо від індивідуально-психологічних особливостей кожного конкретного носія, визначеної їм ролі.

Згідно з думкою деяких авторів [2; 4], природа міжособистих стосунків суттєво відрізняється від природи суспільних стосунків.

Як відзначає М.М. Обозов у книзі “Психологія міжособистісних відносин”, єдність спілкування та діяльності полягає в тому, що люди не лише спілкуються у процесі виконання ними різних суспільних функцій. Досить часто спілкування виступає як сторона діяльності, а діяльність – як умова спілкування [6].

Вищезазначені автори одностайно вирізняють три складові – три взаємопов’язані сторони структури спілкування. На нашу думку, такий поділ підкреслює окремі аспекти міжгрупового спілкування, а саме, містить комунікативну, інтерактивну та перспективну сторону [6].

Комунікативна сторона складається з обміну інформацією між індивідами, інтерактивна стосується організації взаємодії та обміну не лише знаннями, а також дією. Перспективна сторона – це процес сприйняття партнерами одне одного та встановлення взаємопорозуміння.

Не викликає сумніву важливість опанування процесу обміну інформацією належним чином.

Цікавим, на наш погляд, є акцентування М.М. Обозовим способів уникнення комунікативних бар’єрів, що носять соціальний, або психологічний характер [6]. Так наприклад, розповсюдження інформації у суспільстві та в організації зокрема, проходить крізь “фільтр довіри”, або “недовіри”. Така система може діяти з протилежними наслідками. Правда інформація може не сприйматися, а неправдива – бути прийнятною.

А.І. Пригожин у роботі “Соціальна організація” [7] розглядає спілкування не тільки як обмін інформацією, а також як взаємодію. Автор-дослідник вважає, що велике значення для утвердження ділових взаємовідносин у організації залежить від того, як кожен учасник спільної діяльності розуміє свій індивідуальний вклад у спільну діяльність групи .

Саме це, на нашу думку, допомагає йому корегувати свою стратегію у взаємодії з колективом при ділових міжгрупових взаємовідносинах. Ми вважаємо, що таким чином для пізнання механізму взаємодії у колективі необхідно розуміти, як наміри, мотиви, установки одного індивіда можуть впливати на уявлення щодо партнера по взаємодії, а також, як вони проявляються в організації спільної діяльності.

О.М. Леонтьев у роботі “Психологія спілкування” спілкування розглядається як сприйняття людьми один одного. Він вважає, що

сприйняття іншої людини означає сприймання його зовнішніх ознак, співвідношення їх з особистими характеристиками індивіда. Та інтерпретацію на цій основі його вчинків. Ми цілком поділяємо твердження О.М. Леонтєва та вважаємо, що люди не тільки сприймають, оцінюють один одного, а також формують відповідне ставлення по відношенню один до одного. Сфера досліджень пов'язана з виявленням механізмів накопичення означених емоційних стосунків щодо сприйняття суб'єкта [5].

Цікавим, на нашу думку, є визначення трьох ефектів при сприйманні людьми один одного. У першому – “ефекті ореола” розглядається ефект приємного та неприємного враження від людини. Перше приводить до позитивних оцінок, друге – до негативних. У другому – “ефекті новітності та первинності”, розглядається значення інформації людини в залежності від того, знайома нам ця людина, чи ми її бачимо вперше у житті. У третьому – “ефекті стереотипізації” – розглядається сприйняття людини щодо її групової залежності. Стереотипізація призводить до формування негативних етнічних стереотипів.

Аналізуючи дослідження А.І. Пригожина “Соціальна організація” та О.М. Леонтєва “Психологія спілкування”, ми робимо висновок, що люди не тільки сприймають один одного, але й впливають на подальші міжгрупові взаємовідносини [5; 6].

До психологічних засобів впливу у процесі спілкування В.П. Казмиринко у роботі “Соціальна психологія організацій” відносить деяку несвідому притаманність індивіда впливати на окремі психічні стани (ситуація паніки, великі відкриті музичні заходи і т.п.) [3].

Наступним засобом він вважає неаргументований вплив однієї людини на іншу чи групу людей, при якому здійснюється передавання інформації на основі некритичного її сприйняття.

Ми хочемо відзначити при цьому, що втомлені люди більш піддаються некритичному сприйняттю, ніж ті, які добре себе почувають.

Автор також визначає, що у процесі спілкування здійснюється не просте сприйняття зовнішніх рис поведінки іншої людини, або її психічного стану, а повторення індивідом прикладів поведінки, що демонструється опонентом. Ми згодні також з автором щодо способів відображення, а саме, від внутрішнього до зовнішнього – духу доброзичливості підкоряються раніше, ніж ним користуються зовнішньо. Підпорядкований персонал використовує приклад керівництва: доброзичлива усмішка керівника є сигналом для доброзичливого ставлення до оточуючих.

Тривалий час проблема міжгрупових відносин не була провідною у соціальній психології. Ситуація різко змінилася з

оприлюдненням критичних оцінок традиційної соціальної психології. Переломними у вивченні проблематики міжгрупових відносин стали 50-ті роки ХХ ст.

Міжгрупові відносини – сукупність соціально-психологічних явищ, які характеризують суб'єктивне відображення зв'язків між соціальними групами, а також зумовлений ними спосіб взаємодії спільностей.

Одним із перших розпочав експериментальні дослідження міжгрупових відносин Музафер Шериф, який виходив із припущень, що міжгрупові установки і поведінка індивідів відтворюють об'єктивні інтереси їх групи стосовно інших груп. Якщо інтереси є конфліктними, це загострює суперництво між групами, яке може спричинити різноманітні непорозуміння і відкрити ворожість. Якщо інтереси груп збігаються, це сприяє формуванню дружніх установок до чужої групи, адекватна реакція на які, як правило, приносить позитивний результат. На підтвердження цієї точки зору М. Шериф провів протягом кількох років серію польових експериментів (у реальних умовах) у літньому таборі для підлітків 11–14 років [9].

Особливістю цього дослідження є його лонгітюдинальність (англ. *longitude* – тривале і систематичне вивчення одних і тих самих піддослідних).

Роботи М. Шерифа започаткували новий підхід у дослідженні міжгрупових відносин. Якщо раніше джерела міжгрупової ворожнечі чи співробітництва дослідники шукали в індивідуальних мотиваційних чинниках, то відтоді зосереджувалися на параметрах міжгрупової взаємодії безвідносно до індивідуальних мотиваційних структур. Саме у міжгруповій взаємодії проявляються міжгрупова ворожнеча, співробітництво, внутрігруповий фаворитизм [9].

Внутрігруповий фаворитизм (лат. *favor* – прихильність) – тенденція сприяти членам своєї групи на противагу інтересам іншої.

Симптоми внутрігрупового фаворитизму простежуються як у процесах соціального сприймання, так і в зовнішній поведінці індивідів під час соціальної взаємодії.

Принциповий поворот у соціально-психологічному дослідженні міжгрупових відносин засвідчили експерименти англійського психолога, засновника теорії соціальної ідентичності Г. Теджфела та його колег. Відстоюючи значення когнітивних процесів у міжгрупових відносинах, вчений довів, що встановлення позитивного ставлення до своєї групи відбувається і за відсутності об'єктивної основи конфлікту між групами. Для цього досить розподілити людей на групи. Розвиток подій неминуче засвідчить більш позитивні установки щодо своїх одноклассників та більш

негативні установки щодо індивідів, які належать до іншої групи. Неминучість внутрігрупового фаворитизму і міжгрупової дискримінації зумовлена потребою особистості в позитивній соціальній ідентичності, необхідній для підтримання позитивного образу “Я” [8].

Міжгрупова дискримінація (лат. *discriminatio* – розділення, розрізнення) – відмінності в оціненні своєї і чужої групи на користь своєї.

Феномени внутрігрупового фаворитизму та міжгрупової дискримінації Г. Теджфел вважав результатом серії когнітивних процесів, пов’язаних із встановленням подібності та відмінностей між представниками різних соціальних груп. Такими процесами є:

- соціальна категоризація (упорядкування індивідом свого соціального оточення шляхом розподілу соціальних об’єктів на групи за значущими для нього критеріями);
- соціальна ідентифікація (віднесення індивідом себе до конкретних соціальних категорій, суб’єктивне переживання ним своєї групової соціальної належності);
- соціальне порівняння (співвіднесення якісних ознак різних соціальних груп, результатом якого є встановлення відмінностей між ними).

В аналізі цих процесів, за Г. Теджфелом, і полягає соціально-психологічний аспект вивчення міжгрупових відносин, адже галузь міжгрупових відносин належить до когнітивної сфери [8].

За його висновками, причина міжгрупової дискримінації криється не в характері взаємодії, а в усвідомленні належності до своєї групи, наслідком чого є прояв ворожості щодо осіб іншої групи. Визначаючи факт сприймання групами одна одної, дослідник не взяв до уваги того, наскільки адекватна фіксація міжгрупових відмінностей, тобто наскільки відмінності, які фіксуються на рівні сприймання, є такими насправді.

Представники діяльнісного підходу головними вважають не міжгрупові процеси чи їх детермінацію суспільними відносинами, а внутрішнє відображення цих процесів, тобто когнітивну сферу, пов’язану з різними аспектами міжгрупової взаємодії. Відмінність цього підходу від когнітивної орієнтації полягає в тому, що принцип діяльності передбачає найтісніший зв’язок суб’єктивного відображення міжгрупових відносин з реальною діяльністю досліджуваних груп, детермінує нею усі когнітивні процеси, що супроводжують ці відносини. Природа міжгрупового сприймання полягає в упорядкуванні індивідуальних когнітивних структур, в об’єднанні їх у єдине ціле [1].

Результати дослідження. На сучасному етапі дедалі більшого значення набуває необхідність дотримання теоретичних засад міжгрупових взаємовідносин. Тому що сфера бізнесу, свого часу, була окупована так званими “бізнесменами нової хвилі”. Вони не гребували ніякими методами задля досягнення приросту капіталу. Та, як правило, не дотримувались морально-етичних засад в осередку своїх співробітників та у сфері ділових взаємовідносин взагалі.

Таким чином, у перехідний період з’являється “перехідний тип” керівника. Цей тип вичерпає себе тоді, коли економічна ситуація у країні стабілізується. Це призведе до ситуації, коли підлеглі вже не будуть повністю залежати від конкретного місця роботи. Вони будуть мати можливість вибирати не лише місце роботи, але й керівника – ділового партнера, з яким буде легко у ділових взаємовідносинах.

Проте в умовах гострого дефіциту робочих місць, пов’язаних зі становленням ринкових відносин також, набуває розповсюдження стиль керівника, що застосовує елементи жорсткого авторитарного стилю. Елементи цього стилю поєднуються з викоріненням демократичних засад у сфері ділового спілкування, що поширюється на ділові взаємовідносини як такі.

Такий стиль керівництва призводить до виникнення психологічного бар’єра. Він провокує внутрішній неспокій людини, що пов’язаний з можливістю втратити своє робоче місце. Тому спілкування на рівноправних, партнерських засадах з вищезгаданим керівником стає неможливим. Тут можуть зароджуватись конфлікти, у зв’язку з внутрішнім станом людини. У такій ситуації налагодженню сприятливих ділових зв’язків допоможе, на нашу думку, саме вивчення керівництвом засад соціально-психологічних аспектів ділового спілкування. Вони розглядають складові психології спілкування, етики та етикету.

Для профілактики виникнення конфлікту важливо налагодження та підтримання здорового психологічного клімату у колективі. Ділові взаємовідносини “керівник – підлеглий” у такому разі, складаються на основі справедливості та об’єктивності керівника. З його боку відсутня зайва опіка, недовіра, що також запобігає діловим взаємовідносинам.

Специфічними та особливо ефективними при вивченні взаємовідносин у групах є методи соціометрії. Соціометричний метод опитування, застосований нами для дослідження міжособистісних і міжгрупових стосунків з метою їх поліпшення, дав змогу вивчити склад групи, особливо у розрізі неофіційних стосунків.

Вирішення проблеми міжгрупових відносин у межах діяльнісного підходу не тільки констатує те, що соціальні відносини лише за певних умов можуть сприяти розвитку міжгрупової дискримінації, а визначає засіб подолання цієї дискримінації, вважаючи ним спільну діяльність груп.

Процес міжгрупового сприйняття зумовлений і емоційними регуляторами. Вони виявляються у формуванні відповідного ставлення однієї групи до іншої. На основі емоційних оцінок народжується широка гама почуттів – від несприйняття групи до симпатії. Пізнання їх відкриває можливості і для емоційного врегулювання міжгрупових відносин.

Можна зазначити, що налагоджені ділові взаємовідносини мають суттєвий вплив на настрій людини взагалі. Це неминуче позначається на його взаємовідносинах з оточенням. Така людина почуває себе щасливою та задоволеною в усьому. Навіть тимчасові труднощі вона легше переносить, бо чітко визначає їх тимчасовість завдяки отриманим знанням.

Висновки. Отже, не потрібно допускати виникнення антипатії, неприязні у колективі. Кожен керівник зобов'язаний, на нашу думку, мати на увазі постійне формування гарного психологічного клімату. Цьому будуть сприяти неформальні зустрічі поза стінами установи, спільне відзначення (святкування) визначених державних, сімейних дат і дат, пов'язаних з розвитком підприємства. Співпрацівники оцінять турботу керівництва, що позначиться на якості роботи та поглибленні довіри у взаємовідносинах між працівниками та керівництвом.

Проте, незважаючи на зусилля керівництва, має місце вплив індивідуальних особливостей людини на взаємовідносини у колективі. Тому при формуванні колективу потрібно зважати на психологічну сумісність людей. Якщо цього немає, то протиріччя та конфлікти, що виникають між протилежними людьми, можуть перерости з особистої у ділову сферу. Це дуже негативно позначається на ділових взаємовідносинах.

Зважаючи на викладене, велике значення має проведення систематичних навчальних заходів. Вони повинні бути поєднані з візуальними навчальними матеріалами у вигляді плакатів, пам'яток, витягів з правил ділового спілкування. Поряд з цим регулярність проведення навчання з психологічних індивідуальних особливостей індивіда та основ етики взаємовідносин у колективі та, також, етикету ділового спілкування, призведе до загального поліпшення якості ділових взаємовідносин. Такі взаємовідносини зможуть частково запобігти виникненню конфліктних ситуацій.

Вони також зможуть виявити неформальних лідерів і найбільш придатних до керівної посади представників колективу.

Список використаних джерел

1. Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы / В.С. Агеев. – М., 1990.
2. Головаха Є.І. Структура групової діяльності: Соціально-психологічний аналіз / Є.І. Головаха. – К., 1992.
3. Казмиренко В. П. Социальная психология организаций / В.П. Казмиренко. – К., 1993.
4. Кричевский Р.Л. Психология малой группы: теоретический и прикладной аспекты / Р. Л. Кричевский, Е. М. Дубовская. – М., 1991.
5. Леонтьев А.Н. Психология общения / А.Н. Леонтьев. – Тарту: Изд-во Тарт.ун-та, 1974.
6. Обозов Н. Н. Психология межличностных отношений / Н.Н.Обозов. – К., 1990.
7. Пригожин А.И. Социология организации / А.И. Пригожин. – М., 1980.
8. Г. Тэджфел Социальная идентичность и межгрупповые отношения / Генри Тэджфел. – М., 1982.
9. Sherif M. The Psychology of social norms (1936). – NY: Harper and Brothers (Harper Torchbook edition), 1966. – 249 p.

In the process of intergroup co-operation there is direct or influence of one group is mediated on other. Intergroup relations can arise up and in default of direct co-operation between groups. The mediated factor of relations between large groups is them суспільно-історична activity, social terms. Such intergroup activity will be realized in the mediated forms – through the exchange of culture values. Intergroup perception is more stereotype, когнітивні (cognitive) and emotional components are closer united in him, an evaluation orientation is brightly expressed.

Keywords: intergroup relations, conflict, management, leader, psychology, social copulas, stereotype.

Отримано: 11.06.2011