**Тема 1. Сущность и структура системного анализа** **для выявления и решения проблемной ситуации**

1. Особенности системного анализа. Этапы системного анализа
2. Проблемная ситуация как психологическая категория. Анализ проблемной ситуации
3. Формирование целей и ограничений
4. Понятийная схема системного описания психологического явления (А. Я. Анцупов)

1. **Особенности системного анализа. Этапы системного анализа**

В науке существует множество определений понятия «система».

*Система* – это множество различных элементов, которые связаны друг с другом и образуют определенную целостность, единство. Элементы внутри системы динамически взаимодействуют друг с другом, образуя целое, которое не является суммой частей. Например, школьная система имеет цель воспитания социально ответственных людей с навыками, необходимыми для достижения успеха в жизни. Комплекс системы позволяет функционировать со связанными друг с другом элементами оптимальным образом и друг с другом динамически взаимодействовать. Вмешательство в одну часть системы влияет на другие части, что может привести к непредвиденным последствиям, если исследователь не смог увидеть и понять всю систему. Науки о системах фокусируются на научном способе мышления, научных подходах, профессиональном языке науки.

*Психологическая система* (по Н. Смиту)– упорядоченная и логическая конструкция, служащая для целостного и согласованного рассмотрения данных и теорий, касающихся предмета изучения; она использует набор постулатов (даже если они являются имплицитными) и, как правило, единственную методологию.

Таким образом, системы – это больше, чем набор частей; элементы внутри системы связаны и взаимозависимы. Если мы не в состоянии понять взаимосвязь вещей, решения часто вызывают больше проблем. Взаимосвязанность поднимает вопросы о том, что связано в системе. Поднимает вопросы о факторах и барьерах связей, а также о последствиях этих связей. Это указывает на сложность различных отношений, их структур, процессов между ними, а также моделей и последствий, возникающих в результате динамического пересечения частей внутри системы.

**Системный анализ** изучает проблемные **ситуации**, организует фундаментальные **знания**: законы, теории, принципы, системные отношения. Основной функцией системного анализа является формулирование цели и исследование факторов, оказывающих влияние на формулировку и структуризацию основной цели.

Одной из основной **функции** системного анализа является формулирование **цели** и исследование **факторов**, которые оказывают влияние на формулировку и структуризацию основной цели.

Научные представления системного подхода отражались в работах Б. Ф. Ломова, Б. Г. Ананьева, В. Д. Шадрикова и др. Во многих работах авторы понимают **системный анализ** в психологии человекознания как область **деятельности исследователя**, направленной на выявление причин психологического явления и поведения, объяснение понимания образований психики и поведения, а также на разработку вариантов их управления и регулирования.

Исходя из определения можно сформулировать задачи системного анализа: выделить подсистемы, состоящие из более мелких элементов; определить основные факторы, влияющие на функционирование и развитие системы; построить системы с элементами, дающими результат эффективного решения.

В 70-х годах XX в века в советской науке происходило движение человеческой мысли о системном анализе. Б. Ф. Ломовым был сформулирован принцип системности, отвечающий системному подходу, и помогающий лучше понимать теоретические и эмпирические свойства психологических явлений. В. А. Барабанщиков и другие отмечают, что на основании принципа системности изучаемый предмет психологического исследования рассматривается как организованное целое, обладающее свойствами, которые невозможно вывести из его фрагментов или частей.

*Причины разработки системного подхода с позиции Б. Ф . Ломова*:

1. Накопленные ранее психологической наукой знания привели к выводу о целостной природе психических явлений человека. Психические явления, включаясь в материальный мир, обнаруживают не только взаимосвязь с окружающей действительностью, но и обнаруживают единство разнообразных свойств и качеств. Психическое В. А. Барабанщиков определяет следующим образом: «В разных отношениях психическое открывается как отражение действительности, отношение к ней, функция мозга, регулятор поведения, деятельности и общения, как природное и социальное, сознательное и бессознательное». Поэтому психика выступает как органическая система и компоненты данной системы неразделимы.
2. Высокие темпы дифференциации психологического знания и как следствие разобщенность в методологии и теории. Поэтому назрела необходимость о способах объединения разнородного психологического знания.
3. Появилась необходимость использования научного знания на практике, в реальной действительности. Это так же способствовало зарождению в отечественной психологии системного анализа.

Ядро системного подхода образуют шесть ключевых **положений (принципов**) (Б.Ф. Ломов:

1. Любое психическое явление развертывается одновременно *в нескольких планах*, раскрывающих его организацию. Он выделял несколько планов анализа психики:

*Первый план* фиксирует взаимосвязь и взаимодействие изучаемого объекта с объектами того же класса. Психика рассматривается как: субъективное отражение объективной реальности и выступает в ряду других видов отражения(биологического и социального); б) регулятор активности субъекта (его деятельности, общения, познания); в) структура личностных образований.

*Второй план* определяет всю совокупность психических явлений как относительно самостоятельное целое (систему). В качестве компонентов выделяются *не отдельные процессы, а относительно* самостоятельные функциональные образования. Он дифференцирует *когнитивную, регулятивную и коммуникативную подсистемы*, которые обеспечивают различные формы взаимосвязи индивида с окружающей средой.

*Третий план* фиксирует объект в его отношении к системам более высокого уровня. Так, включаясь в социальную систему, человек становится носителем социального качества и выступает как личность.

*Четвертый план* раскрывает объект исследования как движение микросистем, а психика в целом представляется как отражательная функция мозга.

1. Психические явления *многомерн*ы. Они могут рассматриваться в разнообразных системах измерений.
2. Система психических явлений имеет *вертикальное (уровневое) строение*.
3. Человек обладает *системой разнопорядковых свойств*. С позиции системного подхода свойства человека, включая психические организованы в некоторое целое, напоминающее по своему строению пирамиду: на вершине размещаются общие свойства (возможность мыслить, способность к осуществлению своего выбора принимать решения, ответственность за свои поступки, наличие моральных суждений), в основании – раскрывающие их свойства n-порядка, грани символизируют различные категории свойств (темперамент, способности, направленность..).
4. Психические явления *системно детерминированы*. Такие модусы психического, как многомерность, многоплановость, выражают множественность детерминант психики.
5. Психические явления – явления *динамические, развивающиеся*. Данный принцип выражает способ *существования психического как системы*.

Основной принцип, которым руководствовался Ломов при анализе соотношения прикладных и фундаментальных исследований и при постановке и решении практических задач, формировался им как *единство теории, эксперимента и практики*.

*Особенности системного подхода.*

1. Целостное описание психики.

Согласно системному подходу на основании понятийных конструктов психического – организация, элемент, структура, связь и др. – можно дифференцировать представление о целостности, т.е. раскрывать закономерности развития целостных образований через биологическое и социальное; сознательное и бессознательное.

В. А. Барабанщиков, А. Л. Журавлев и другие российские ученые называют некоторые позиции, при которых необходимо рассматривать психические явления:

Во-первых, исследователю необходимо понимать, что существует связь изучаемого явления с явлениями того же класса, например, психика рассматривается как отражение действительности (психического внутреннего и социального), и как устанавливающий контроль активности человека, т.е. его деятельности, общения, игры и т.п.

Во-вторых, необходимо фокусировать внимание на совокупности психических явлений как целого.

В-третьих, исследователю необходимо акцентировать внимание на том, что человек, включаясь в социальную систему, является носителем не только физического, физиологического, психического, но и становится носителем социального качества, т.е. фиксируется система более высокого уровня.

В-четвертых, исследователю необходимо знать, что психика выступает отражательной функцией мозга и представляет как движение микросистем.

Таким образом, исследуя и описывая психические явления в целом, необходимо учитывать все четыре позиции.

1. Однако, как отмечает Б. Ф. Ломов, одной из основных задач теоретико-методологического исследования психических явления является объединение этих явлений в «единый узел», т.е. система психологических явлений должная изучаться как многоуровневая, имеющая следующую структуру подсистем: когнитивная, регулятивная, коммуникативная.
2. Системный подход рассматривает не только психические явления, но и условия их функционирования и развития.

Современная психология в значительной степени следует принципу системного подхода. Принцип системности дает возможность рассматривать психику человека как сложное системное образование; ориентирует психолога на понимание того, что существует множество взаимодействующих элементов изучаемого психологического явления; помогает определить его структуры; способствует выявлению внешних связей системы, при этом выделяя из них главные; ориентирует на обнаружение закономерностей и тенденций развития системы и на поиск позитивных или негативных причин того или иного явления.

Во многих работах ученые отмечают многогранность системного подхода и понимаю его как научный метод познания различных объектов исследования в психологии как систем, который ориентируется во-первых, на обнаружение и раскрытие и их целостности, во-вторых, выявление многочисленных связей, структуры для описания и объяснения исследуемого феномена.

В психологии выделяют следующие подходы системного анализа:

1. Системно-структурный. Рассматривает изучаемый объект в качестве системы, как результата взаимодействия составляющих элементов – исследование целостности, закономерностей соединения элементов в систему (структура изучаемого объекта).

2. Системно-функциональный. Позволяет выделить подсистему в качестве самостоятельного объекта изучения и разложить ее на отдельные структурные элементы со своими функциями для достижения цели. Так, А. И. Крупнов и др. раскрывает системно-функциональную модель организации черт личности через две подсистемы: мотивационно-смысловую и регулятивно-динамическую; восемь компонентов и шестнадцать переменных. Системно-функциональный подход позволяет провести комплексное исследование индивидуальных различий с целью проведения профессиональной ориентации, психологической консультации и психологической коррекции.

3.Системно-генетический объясняет развитие генетически исходного элемента системы, акцентирует внимание на биологических и конституционных факторах детерминации возникновения тех или иных психологических явлений.

4. Системно-информационный подход направлен на понимание психических структур личности как системы получения и переработки информации, т. е. получаемая информация из вне проходит внутри психики через последовательные преобразования, затем новая информация заставляет искать наиболее эффективные и адекватные способы работы с ней, и таким образом, внешние явления отражаются в психике в особой форме (перцептивной, сенсорной, интеллектуальной).

**Отличие системного анализа от других методов исследования**:

Основные отличия системного анализа от других более или менее формализованных подходов при обосновании принятых решений по исследуемой проблеме сводятся к следующему:

– рассматриваются все теоретические возможные альтернативные методы и средства достижения поставленных целей (исследовательские, конструктивные, технологические, эксплуатационные и т.д.), правильная комбинация и сочетание этих различных методов и средств;

– альтернативы решению оцениваются обязательно с позиции длительной перспективы (особенно для систем, имеющих стратегическое назначение);

– отсутствуют стандартные решения;

– четко излагаются различные взгляды при решении одной и той же проблемы;

– применяется к проблемам, для которых не полностью определены требования стоимости или времени;

– признается принципиальное значение организационных и субъективных факторов в процессе принятии решений, и в соответствии с этим разрабатываются процедуры широкого использования качественных суждений в анализе и согласовании различных точек зрения;

– особое внимание уделяется факторам риска и неопределенности, их учету и оценке при выборе наиболее оптимальных решений среди возможных вариантов.

Системный анализ дает основу для сочетания знаний и опыта специалистов многих областей при нахождении решений, трудности которых не могут быть преодолены на основе суждений любого отдельного эксперта.

Системный анализ:

– применяется для решения таких проблем, которые не могут быть поставлены и решены отдельными методами математики;

– использует не только формальные методы, но и методы качественного анализа («формализованный здравый смысл»), т.е. методы, направленные на активизацию использования интуиции и опыта специалистов (лиц, принимающих решения);

– объединяет разные методы с помощью единой методики;

– дает возможность объединить знания, суждения и интуицию специалистов различных областей знаний и обязывает их к определенной дисциплине мышления.

Системный анализ можно проводить на уровне логики или здравого смысла. Научным методом системный анализ является лишь тогда, когда на всех его этапах используется научный подход, в основе которого лежит количественный анализ.

В укрупненном виде системный анализ состоит из следующих этапов:

– постановка задачи;

– структуризации системы;

– построения и исследования модели.

Первый этап – это этап постановки задачи, который весьма важен для последующей работы. Принято считать, что грамотная постановка задачи обеспечивает 60–70 % успеха в получении результатов.

Второй этап системного анализа – структуризация. Прежде всего, надо локализовать границы системы и определить ее внешнюю среду. Для этого необходимо определить набор всех элементов и разделить их на два класса: исследуемую систему и ее внешнюю среду. Структуризация системы заключается в разбиении ее на подсистемы в соответствии с поставленной задачей. Завершается этап структуризации определением всех существенных связей между нею и системами, выделенными во внешней среде. Тем самым для каждой из выделенных систем (подсистем) определяют ее входы и выходы.

Следующий – третий этап системного анализа – построение и исследование математической модели. Модель – это отображение реальной системы (оригинала), позволяющее прогнозировать ее функциональные системы с внешней средой. Задача построения определения математической модели системы называется задачей идентификации. Задача идентификации может быть сформулирована следующим образом: по результатам наблюдений над входными и выходными переменными системы должна быть построена оптимальная в – некотором смысле математическая модель.

**2.Анализ проблемной ситуации**

Практика показывает, что для выявления проблемой ситуации (ПС) необходимо обратить внимание, в первую очередь, на необходимость более глубокого осмысления самого понятия «проблемная ситуация». В литературе даны различные определения данного понятия. Их более 40.

**Проблемная ситуация** — это реально существующее в науке познавательное противоречие, способы (методы) разрешения которого в данный момент еще не известны (не ясны).

**Проблемная ситуация** — это ситуация затруднения, в процессе разрешения которой приобретаются знания, формируются новые умения и навыки.

**Проблемная ситуация** — это объективное противоречие между целью и возможностью ее осуществления с данными ресурсами в данных условиях

Наиболее обобщенно понятие ПС приведено в Психологическом словаре [9]: «**Проблемная ситуация** — осознание, возникающее при выполнении практического или теоретического задания, того, что ранее усвоенных знаний оказывается недостаточно, и возникновение субъективной потребности — в новых знаниях, реализующейся в целенаправленной познавательной активности».

**Основные типы создания проблемной ситуации при обучении (Л.М. Матюшкин)**

**Основное условие** возникновения проблемной ситуации — **потребность** человека в раскрываемом **новом отношении**, свойстве или способе действия. Потребность может определяться непосредственными практическими обстоятельствами выполнения действия и широкими общественными потребностями.

1. Первый тип - возникновение проблемной ситуации при условии, что учащиеся не знают способа решения проблемы, дать объяснение новому факту в учебной или жизненной ситуации.
2. Второй тип возникает при столкновении учащихся с необходимостью использовать ранее усвоенные знания в новых практических условиях
3. Третий тип проблемная ситуация легко возникает в случае противоречия между теоретически возможным путем решения задачи и практической неосуществимостью избранного способа.
4. Четвертый тип возникновение проблемной ситуации. При противоречии между практически достигнутым результатом выполнения учебного задания и отсутствием у учащихся знаний для его теоретического обоснования.

**Ситуация в различных психологических школах и направлениях**

Бихевиористы первыми провозгласили появление ситуационистской традиции в психологии, заявив, что «человек» представляет собой попросту сумму ситуативных превратностей, испытанных в прошлом, которые могут быть описаны объективно, что создает основу для точного предсказания и контроля поведения.

Более близко подошли к рассмотрению **психологической проблемы ситуации** (т.е. она стала более детально и целенаправленно изучаться) в рамках следующих областей **научных исследований**.

**Во-первых**, в области практической психологии, связанной с **разработкой активных методов обучения** (социально-психологические **тренинги, психодрама** Дж. Морено, **дискуссионные группы** К. Левина, ситуационноролевые игры, **анализ конкретных ситуаций** и т.п.), был заявлен в качестве своей теоретической основы «групповой эффект». Так, Келман (Kelman, 1963) рассматривает групповую терапию как «ситуацию социального влияния», где решающими оказываются три процесса: податливость, идентификация и присвоение (К. Рудестам, 1993)

Знание **реальных ситуаций**, их структуры необходимо при **моделировании** поведенческих ситуаций в ходе проведения **тренинг**а.

**Во-вторых**, многие отрасли психологии оперируют понятиями «**концептуальная модель**», «оперативный образ ситуации» и т.д. С точки зрения репрезентации, ситуация в когнитивной психологии изучается через понятия «**схема**», «**ситуационная модель**», «когнитивная структура», «модель контекста»

В социально-психологических исследованиях **установки** (известный эксперимент Лапьера 1934 года) возникла идея о том, что у **человека** существует одновременно **два аттитюда** – **на объект** и **на ситуацию**, и действует то один, то другой. Вместе с тем был **обнаружен феномен** «**ситуационного опосредования**», который позволяет адекватно раскрыть сущность аттитюдно-поведенческих рассогласований

**Классификации ситуаций**

Так, Д. Магнуссон (1981) предлагает различать следующие уровни ситуации:

1) реальная ситуация в ее внешних объективных проявлениях, как часть тотального окружения, которая доступна сенсорному восприятию за определенный промежуток времени;

2) воспринимаемая ситуация – это реальная ситуация, которая воспринимается, интерпретируется, усваивается в значениях, или как она конструируется и репрезентируется в мозге участника ситуации. Тем самым объясняется существование разных воспринимаемых ситуаций, относящихся к одной и той же реальной ситуации, зависящих от того, как тот или иной индивид интерпретирует ситуацию;

3) жизненные ситуации («жизненное пространство» у К. Левина) - это часть мира, которую можно воспринимать, осваивать, интерпретировать как имеющую отношение к человеку и его поведению. С одной стороны, жизненная ситуация сконструирована реальными условиями, в которых он живет – тип профессии, организация работы, семейные связи и т.п., с другой – его собственным опытом и оценками этих условий.

В основе классификации ситуаций, по **Б. Экехаммару** (Н.В. Гришина, 1997), лежат: 1) априорно определенные переменные физического и социального характера;

2) концепты потребностей;

3) одиночные реакции, вызываемые ситуациями;

4) паттерны индивидуальных реакций, вызываемых ситуациями;

5) индивидуальные восприятия (когниции) ситуаций.

**М. Аргайл, А. Фернхем, Дж. Грехем**, исходя из анализа различных ситуаций взаимодействия, выделили следующий набор базовых типов:

1) формальные социальные события;

2) интимные встречи с близкими друзьями или родственниками;

3) случайные встречи со знакомыми;

4) формальные контакты в магазинах и офисах;

5) асимметричные ситуации, связанные с социальными умениями (например, обучение, интервьюирование, руководство);

6) переговоры и конфликт;

7) групповая дискуссия

**Л.Ф. Бурлачук и Н.Б. Михайлова** предлагают:

- шкалу ситуаций в континууме «болезнь – здоровье»;

- шкалу социального благополучия ситуаций;

- шкалу простоты - сложности ситуаций в соотношении с индивидуальными возможностями человека;

- шкалу новизны – известности ситуаций; - шкалу значимости – незначимости ситуации для жизни данного субъекта;

- шкалу соответствия ситуации потребности самореализации субъекта;

- шкалу стабильности - изменчивости ситуаций;

- шкалу пространственной развертки ситуаций от непосредственного влияния на человека до пространственной удаленности и незначимости;

- шкалу временной развертки ситуаций (прошлые, настоящие и будущие).

Стремясь ответить на вопросы о том, как осуществляется понимание ситуации и как это понимание связано с его поведением в этой ситуации, стали, таким образом, различать объективные и субъективные ситуации (K. **Stebbins**)

- объективная ситуация - непосредственное социальное и физическое окружение (среда), как «поток» физических и психологических состояний человека;

- субъективная ситуация - «совокупность компонентов объективной ситуации, воспринятая человеком и воздействующая на его активные ориентации», получив то или иное значение.

**Структура и динамика ситуации**

**М. Аргайл**, изучая параметры ситуации, выделил следующие:

1) цели; Цели участников и целевая структура ситуации означает, что индивид в ситуации имеет доминирующую цель, которой подчинены частные цели; они могут быть инструментальными, эго-потребностными и смешанными

2) правила; Правила участия в ситуации – это требования о желательном, дозволенном и недозволенном поведении, оформленные в виде убеждений, разделяемых участниками ситуации. Например, поддерживать коммуникацию (очередность высказываний), препятствовать уходу (правила равенства) и агрессии (сдерживание насилия), координировать поведение (пить утренний кофе в одно и то же время), придерживаться кооперации (сохранять тишину на концерте). Универсальными являются следующие **правила**: - следует уважать частные права другого человека; - следует смотреть в глаза собеседнику во время разговора; - не следует обсуждать с другими то, что было сказано конфиденциально; - не следует проявлять сексуальную активность в отношении с другим человеком; - не следует публично критиковать другого человека; - следует возвращать долги, услуги, любезности, сколь бы малы они ни были

3) роли; Знание определенных ролей участников в каждой ситуации обеспечивает индивиду эффективный результат взаимодействия с окружающими людьми. Ситуационные роли, по М. Аргайлу, возникают по четырем причинам: наличие различных целей участников социального взаимодействия; разделение труда; социальный контроль и лидерство; наличие социальных отношений, не связанных с задачей, и возникновение неформальных ролей.

4) наборы элементарных действий; Репертуар действий от речевого поведения до невербальных действий (экспрессивных и инструментальных), которые структурируются в определенные блоки, должен быть уместным для той или иной ситуации.

5) последовательность поведенческих актов; Паттерны взаимодействия – это отдельные поведенческие акты или репертуары действий, приобретающие целевой смысл в том случае, когда они объединены в четкую последовательность

6) концепты-знания, необходимые для понимания ситуации; Необходимо также освоение понятийного аппарата – специальной системы понятий, без которых, например, невозможно овладение профессией.

7) физическая среда с ее пространственными и материальными параметрами; Соотнесенность с окружающей средой предполагает, что каждая ситуация имеет свои пространственные границы, а ее участники связаны определенным местом действия. Можно выделить ряд аспектов физической среды, которые оказывают влияние на поведение: 1. Близость создает большую интимность или дискомфорт, когда нарушается определенная дистанция. А также приводит к росту антипатии в случае пристального взгляда. 2. Теснота продуцирует сильное возбуждение, агрессивное поведение у мужчин, смех (разрядка напряжения), уход от социальных контактов и эмоциональные нарушения при длительности воздействия. 3. Ориентация. Положение рядом делает отношения более кооперативными и дружескими, а положение друг напротив друга – создает атмосферу соперничества и конфликта, за исключением случаев, когда люди едят.

8) язык;

9) трудности взаимодействия и навыки их преодоления. Активное взаимодействие субъекта и окружающей действительности образует своеобразную структуру ситуации, которая выступает перед субъектом в виде системы связей и взаимосвязей между отдельными элементами ситуации.

Проблемная ситуация - одна из закономерностей процессов мышления, его начальный момент. Поэтому и рассмотрена она нами будет как психологическая категория.

Необходимость в мышлении наступает тогда, когда перед человеком возникают новая проблема, новые обстоятельства, новая цель. Например, так бывает, когда шофер сталкивается с неожиданной ситуацией при аварийной остановке двигателя автомобиля. Все, что он знал (помнил) о зажигании и питании двигателя, не помогло его запустить. Создается нестандартная ситуация, при которой на помощь должно прийти мышление (поскольку память подвела). Обычно это случается тогда, когда появляются *новые цели*, а известных *средств и способов* для их достижения недостаточно (хотя они необходимы). Такая ситуация называется проблемной.

Она возникает при каких-либо затруднениях (преградах) в деятельности, когда еще неясное и малоосознанное впечатление сигнализирует о необходимости осмыслить ситуацию. В процессе ее осмысления происходит переход из одной ситуации в другую, более близкую для решающего, но еще не решенную.

Чтобы ее разрешить, необходимо проанализировать проблемную ситуацию, отделяя известное от неизвестного. В результате *проблема* приобретает *статус задачи*, в которой поставлен вопрос для поиска решения, а полученные данные — известные и неизвестные — статус вопроса, благодаря которому *процесс мышления* становится *целенаправленным*, выявляются все новые и новые, до того неизвестные условия и требования задачи. Эти новые факты могут явиться той подсказкой, которая поможет решить задачу.

Как известно, **задача прогнозирования** в зависимости от располагаемой информации может решаться **тремя способами**.

1. В первом х предполагается **наличие формальной модели процесса**, адекватно **описывающей события во времени**. На основе модели осуществляется прогнозирование событий.
2. Во втором способе **модель явления отсутствует**, но имеются статистические данные за некоторый предшествующий период времени.
3. в третьем способе отсутствуют как модель, так и статистические данные, поэтому используются экспертные оценки.

Во многих случаях **анализ проблемной ситуации** позволяет выявить целую совокупность **взаимосвязанных проблем**. При этом возникает необходимость классификации этих проблем **на главные и второстепенные**, **общие и частные**, **срочные и не срочные**.

При **анализе** проблемной ситуации необходимо установить возможные **взаимосвязи рассматриваемой проблемы** с другими известными **проблемами**. Определение таких взаимосвязей позволяет более четко и глубоко выявить причинно-следственную зависимость возникновения анализируемой проблемы и способствует выработке комплексного решения.

Еще философ Древнего Рима Квинтилиан утверждал, что любую сколь угодно сложную ситуацию можно полностью описать, руководствуясь следующими **семью вопросами**: что, где, когда, кто, почему, с какой целью, при каких условиях? Эти вопросы определяют структуру изложения информации и позволяют детализировать описание проблемной ситуации.

Основными **элементами описания проблемной ситуации** должны быть:

-сущность проблемы;

-возникновение и развитие проблемной ситуации;

-основные факторы и условия ситуации;

-актуальность и срочность решения проблемы;

-источники информации, их надежность;

-степень полноты и достоверности информации (насколько полны и точны данные).

Формирование множества гипотетических ситуаций является творческим процессом, требующим специальных знаний, широкой эрудиции и большого опыта в рассматриваемой области.

В зависимости от формулировки вопроса ситуации (задачи) определяется и *направление поиска ее решения*.

Вопросы, направленные на:

1) анализ ситуации (задачи) («В чем смысл...?», «Почему важно...?»,

«Объясните, почему...?», «Объясните, как...?» и т. д.);

2) анализ (заключение) («В чем слабые и сильные стороны (фактов,

явлений)...?»);

3) выдвижение гипотез («Предположите развитие ситуации...», «Что

будет, если...?», «Что случится, если...?»);

4) рассмотрение других точек зрения («Как, по вашему мнению, могут считать другие?»);

5) активизацию ранее приобретенных знаний («Каким образом повлияет...?», «С чем это связано?», «Дайте характеристику (охарактеризуйте)», «Приведите пример», «Как можно применить

в жизни...?», «Каким образом можно использовать…?»);

6) аргументацию и контраргументацию («Какой аргумент можно

привести “за” и “против”? Обоснуйте свое мнение», «Выскажите

аргументы “за” и “против” решения»);

7) сравнение — противопоставление («В чем разница между ... и ...?»,

«Какие могут быть похожие случаи?», «Сравните похожие результаты»);

8) поиск альтернативных решений («Какие еще могут быть решения?», «Какие могут быть похожие случаи?»);

9) оценку и ее обоснование («Установите соответствие...»).

Задача понимания учебной ситуации и направления поиска ее решения облегчается соответствующей постановкой вопроса. В зависимости от того или иного вопроса и определяется направление поиска ее решения.

Обратимся к конкретным ситуациям (задачам).

*Ситуация*. Из разговора двух молодых мам: «Я считаю, что раз моя дочь растет очень активной, самостоятельной, то с нее и спрашивать надо». «А я думаю, — говорит вторая, — что моя девочка все равно еще дитя. Подрастет, тогда будет делать все сама».

Сравните подходы двух мам к воспитанию своих детей.

*Для решения данной проблемы* необходимо провести *содержательный анализ разных стилей воспитания* и *сделать вывод о роли активности ребенка* и о его самостоятельности.

*Решение.* Не правы обе мамы. В ситуации с первой мамой надо иметь

в виду, что активным детям в большей степени присуща самостоятельность. Мама ориентируется на это, а также и на то, что с таких детей можно спрашивать, как со взрослых. А ведь дошкольники остаются детьми, их эмоционально-волевое развитие такое же, как у сверстников. Завышенные требования не могут быть ими выполнены. На первом месте остается личная заинтересованность. Активность и любознательность — вот что движет развитием ребенка.

Такие высказывания мам говорят также и о разных стилях общения с детьми. В одном случае дочка может не чувствовать эмоционального тепла, что приведет или к замкнутости, или к равнодушию, а может быть, и к некоторой жесткости. А в другом случае у ребенка не разовьются самостоятельность, ответственность

*Ситуация*. Представим себе ситуацию, предложенную французским психологом А. Пьероном. Вообразим, что нашу планету постигла катастрофа. Остались в живых только маленькие дети, а все взрослое население погибло. Все материальные и культурные ценности сохранились.

Что в этом случае стало бы с человечеством, с его историей?

Как будет проходить психическое развитие детей?

Для решения этой проблемы необходимо выдвинуть гипотезу о важности передачи общественно-исторического опыта с помощью обучения и воспитания.

*Решение*. Хотя род человеческий и не прекратится, но история человечества будет прервана. Хотя материальная и духовная культура останется, все же дети не смогут воспользоваться ею, оценить по достоинству, поскольку *необходима активная передача опыта старшего поколения младшему*. Передача общественно-исторического опыта должна осуществляться через обучение и воспитание.

Задачи, используемые в учебных целях, принято разделять на конкретно-практические и учебные (табл.).

Задачи учебные и конкретно-практические

|  |  |
| --- | --- |
| Задачи | |
| Конкретно-практическая | Учебная |
| Ориентация | |
| На получение частного и конкретного результата | На раскрытие общего принципа связи элементов учебной ситуации |
| Усвоение знаний и умений | |
| Происходит в той форме, которая применима для частных случаев; через решение практических задач | Отделено от их применения в конкретных условиях. Продуктом решения задачи являются обобщенные знания, умения, которые используются при решении конкретных задач |

Конкретно-практические задачи имеют непосредственно жизненное содержание, и их решение приводит к столь же жизненно значимым результатам. К этому типу задач можно отнести такие, которые связаны с поисками ответов, требующих разрешить конкретную ситуацию.

*Ситуация 1*. В среднюю группу детского сада недавно поступил Сережа (4 года), до этого детский сад не посещавший. Поиграв с машинкой, он оставил ее посреди комнаты.

Как должна поступить воспитательница в данной ситуации?

*Решение*. В этой ситуации воспитательница должна учесть, что мальчик — новичок, он пока еще не знает правил детского сада. Необходимо учесть и его тревожное состояние. Ей нужно спокойно, доходчиво рассказать о правилах поведения в детском саду, затем с доброжелательной интонацией предложить: «Давай мы с тобой отвезем машинку туда, где она должна быть, то есть в гараж». Мальчик охотно выполнит это требование.

*Ситуация 2*. В другой раз в этой же группе Маша (4 года 2 месяца), которая постоянно ходит в детский сад к этой же воспитательнице, после рисования оставила на столе и карандаши, и бумагу. Обычно Маша убирает сама, без напоминаний. В этот раз она торопилась на прогулку.

Как в подобной ситуации вести себя воспитательнице?

*Решени*е. Безусловно, воспитательница удивлена, что Маша допустила оплошность. Ей придется в очередной раз напомнить о существующих в группе правилах, выразить надежду на то, что Маша в следующий раз все выполнит без напоминаний.

Полезно сравнивать подобные ситуации (задачи), их решения. Правильные ответы на *конкретно-практические задачи* такого типа можно получить, решая их в большом количестве. При этом будет накапливаться информация о способах и приемах выхода из подобных ситуаций.

Решая задачи, необходимо развивать способность анализировать конкретные жизненные ситуации на эмоциональном и рациональном уровнях. К тому же навыки сопереживания с действующими лицами раз от раза будут совершенствоваться за счет:

а) получения новой информации о развитии ребенка, которая помогает в осмыслении каждого конкретного случая;

б) лучшего понимания своих собственных реакций на жизненные

ситуации.

***Общая схема использования метода сопереживания ситуации***

*I. Уровень первых реакций.*

А. Прочтите описание ситуации и расскажите о своих впечатлениях от прочитанного.

Б. Опишите те моменты из собственного жизненного опыта, которые помогли бы объяснить свою первую реакцию.

*II. Уровень эмоциональной реакции.*

А. Постарайтесь почувствовать себя в роли действующего лица данной ситуации.

Б. Последовательно поставьте себя на место каждого из действующих лиц и проникнитесь его чувствами.

В. Будьте осторожны с оценками: не порицайте, не осуждайте.

Только описывайте ощущения.

*III. Уровень рационального постижения.*

А. Определите основные, ключевые моменты в описании ситуации.

Б. Познакомьтесь с соответствующей научной информацией, содержащейся в литературе по аналогичной проблеме.

В. Используйте полученную информацию для осмысления рассматриваемой ситуации и объяснения поведения ее участников. Попробуйте спрогнозировать поведение каждого из них в иной ситуации. Избегайте осуждения поступков. Стройте прогноз на основе всей имеющейся у вас информации.

Г. Подумайте, как бы вы вели себя в такой же или аналогичной ситуации. Что в вашем жизненном опыте обусловило бы именно такое поведение?

*Информация*. В исследованиях выяснено: если взрослые жестко контролируют поведение детей и не поощряют их самостоятельность, то, вероятнее всего, те станут послушными, замкнутыми, пассивными, безразличными и менее активными, чем дети, воспитывающиеся в свободной атмосфере. Последние, как правило, более любознательны. Если какие-то формы поведения поощряются, то, скорее всего, дети предпочитают именно их.

*Ситуация*

1. Объясните поведение Коли (произвольно выбранное имя), не прибегая к помощи оценки, ориентируясь лишь на полученную информацию, в ситуации, когда воспитательница не поощряет самостоятельность детей. Она добивалась от Коли (5 лет), чтобы он рисовал то же, что и другие дети. Коля стал послушным, замкнутым и менее любознательным.

Как вы думаете:

а) почему это произошло;

б) какую роль сыграла воспитательница;

в) что можно сказать о влиянии родителей на Колю;

г) каково влияние сверстников на изменение его поведения;

д) какова собственная роль Коли в этих изменениях?

Используя вторую часть информации, посмотрим на ситуацию с другой стороны. Воспитательница благожелательно относилась к тем детям, которые рисовали на заданные ею темы. Коле это не нравилось. Но он заметил, что воспитательница хвалит других детей, выполнявших все ее задания. Он пересмотрел свое поведение, став таким же послушным, как все.

2. Эту же информацию можно использовать при анализе поведения воспитательницы. Она, предположим, молодой педагог. В педагогических учебных заведениях учат предоставлять детям больше свободы для творчества на занятиях. Когда же воспитательница начала работать, то, возможно, столкнулась с непониманием со стороны других воспитателей, администрации. Могло быть иначе. Руководство хвалило ее за порядок в группе. Родители восхищались рисунками своих детей. На характер поведения воспитательницы в группе повлияла окружающая социальная среда.

*Прогнозирование поведения на основе полученной информации*

Постарайтесь найти дополнительную информацию, которая помогла бы точнее спрогнозировать поведение Коли и воспитательницы в других ситуациях. Выбранный воспитательный способ разрешения ситуации привел к тому, что Коля стал замкнутым, пассивным, равнодушным, нелюбознательным. В случае же поощрения самостоятельности Коли в выполнении рисунков из него в будущем мог бы выйти, например, дизайнер.

Подумайте, какие еще прогнозы можно сделать на основе полученной информации.

*Значение жизненного опыта*. Имея в виду жизненный опыт Коли, воспитательницы и свой собственный, смоделируйте линию поведения в подобной ситуации. В какой мере и каким образом ваш жизненный опыт влияет на ваше поведение?

Путь решения конкретно-практических задач довольно трудоемкий: возможны ошибки из-за незнания общих закономерностей, влияющих на развитие того или иного явления.

Совершенно иначе будут формироваться знания, умения студентов при решении ими специально составленных так называемых *учебных задач*. В. В. Давыдов пишет: «...существенной характеристикой *учебной задачи* служит овладение школьниками теоретически обобщенным способом решений некоторого класса конкретно-частных задач. Поставить перед школьниками *учебную задачу* — это значит ввести их в ситуацию, требующую ориентации на общий способ ее разрешения во всех возможных частных и конкретных вариантах условий».

Итак, при решении учебной задачи нужно усвоить общий способ решения некоторого класса конкретно-практических задач. Например: «Что должен делать воспитатель, если возникают ситуации, когда ребенок не убирает за собой игрушки, пособия и т. п.?».

Чтобы решить данную задачу, надо провести *содержательный анализ* всех возможных причин этого явления, индивидуально-психологических особенностей ребенка и ситуации, в которой он находится. А именно: новичок ли ребенок в группе, каково его психическое состояние, обычно ли его поведение, место этой ситуации и время в режиме дня, характер предыдущей и последующей деятельности, интерес, состояние здоровья и др. В содержательный анализ надо включить основные характеристики ситуации, их взаимосвязь и взаимозависимость. Необходимо проследить, как изменение каждого параметра ситуации будет влиять на остальные параметры, выяснить, в какой зависимости они находятся.

Во всех ситуациях воспитатель должен быть внимательным, уважать личность ребенка, решать вопрос конструктивно, приучая ребенка соблюдать правила поведения, контролировать и поощрять усилия ребенка.

Следует подчеркнуть, что каждая *конкретно-практическая задача* может быть переведена *в учебную с тем*, чтобы можно *было осуществить ее содержательный анализ и найти общий способ решения*. Решение *учебной задачи* осуществляется с помощью учебных действий, среди которых необходимо использовать преобразование ситуаций, обнаружить условия и отношения рассматриваемой задачи. Очень важно применять моделирование как учебное действие в графической или знаковой форме, что придаст содержательному анализу ситуации более наглядный характер.

Подводя итоги изложению содержания анализа проблемной ситуации, перечислим основные рекомендации по его проведению:

1. Описание проблемной ситуации должно быть полным, точным, кратким и носить аналитический характер.

2. Дать описание проблемы: место, время и сущность проблемы (ответы на вопросы: где, когда, что?).

3. Описать комплекс условий и провести анализ причин возникновения и развития проблемной ситуации (при каких условиях, почему?).

4. Определить принадлежность проблемы (кто?).

5. Оценить актуальность, срочность и новизну проблемы ( с какой целью, когда нужно решать, было ли раньше?).

6. Определить взаимосвязь с другими проблемами (на что влияет?).

7. Оценить степень полноты и достоверности информации о проблемной ситуации (насколько полны и точны данные?).

8. Оценить возможность решения проблемы с учетом существующих условий (можно ли решить?).

**3.Формирование целей и ограничений**

Важной процедурой процесса принятия решений является формирование целей, которые должны быть достигнуты в результате реализации решения. **Цели** – это выражение желаемого результата деятельности. Категория цели – одна из самых древнейших в философии. Многие выдающиеся философы, начиная с Аристотеля, рассматривали эту категорию в связи с деятельностью человека.

Множество возможных целей можно разделить на два класса: **финитные** (конечные, терминальные) и **инфинитные** (бесконечные). Финитные цели характеризуют определенный результат, который должен быть получен во времени и в пространстве.

Большинство проблем являются краткосрочными, оперативными. Цели решения этих проблем должны быть конкретными, вполне определенными и, следовательно, конечными.

Результатом декомпозиции генеральной цели является построение «дерева целей», представляющего собой наглядную и удобную для анализа форму представления совокупности частных целей, реализующих достижение генеральной цели. **Дерево целей** – это многоуровневый граф, отражающий упорядоченную совокупность целей, их соподчиненность и взаимосвязь. Цели каждого последующего уровня подчинены соответствующим целям предыдущего уровня.

0 уровень (генеральная цель)

1 уровень целей

2 уровень целей

Дерево целей является инструментом программно-целевого планирования и оперативного управления. Отметим, что далеко не всегда удается выделить единственную генеральную цель – цель 0-го уровня. Таким образом, каждому уровню, начиная с 0-го, могут принадлежать несколько целей.

Цели, принадлежащие одному уровню, могут быть взаимно **нейтральными, кооперироваться или конкурировать.**

В случае кооперирующихся целей управленческие воздействия, необходимые для их реализации, подкрепляют друг друга, так что одно из них способствует и реализации другого.

Если имеются конкурирующие цели, то должна быть определена оптимальная последовательность их реализации. В этом случае достижение одной из целей может означать отказ от другой.

Процедура формирования целей решения проблемы выполняется путем логического мышления.

Цели определяются содержательно и должны быть выражены в четкой и компактной форме.

**Типы проблем в психологической практике**

В консультировании и терапии важно выделять два вида проблем, с которыми обращаются клиенты: **проблемы ситуативно обусловленные** и **личностно обусловленные**.

**Ситуативно обусловленные** проблемы являются результатом той социальной ситуации, в которой оказывается клиент в определенный период своей жизни. Этот тип проблем напрямую связан с этой ситуацией, она и определяет содержание и суть проблемы. Здесь мы чаще всего имеем дело с психологически здоровым, адаптированным человеком, который в своей жизни сталкивается со сложной для него ситуацией, которую он сам не в состоянии преодолеть, итогом чего является его дезадаптация.

Принципиальное значение здесь имеют такие *характеристики ситуации* как ее *новизна, неожиданность, высокая интенсивность*. Встречаясь с такого рода ситуациями, человек не имея опыта, ресурсов либо поддержки (а чаще всего этого вместе) оказывается дезадаптированным, переживающим себя как неспособным справится с проблемной ситуацией без профессиональной помощи. В случае идентификации данной проблемы как психологической, человек обращается за профессиональной помощью.

Клиенты с ситуативно-обусловленными проблемами идеально вписываются в модель психологического консультирования. Психолог-консультант в своей работе *создает условия* клиенту для успешного преодоления сложной для него ситуации. В качестве адекватных методов работы здесь будут следующие:

* Информирование клиента о сути проблемы;
* Расширение его фокуса видения проблемы;
* Вооружение его навыками и приемами совладания с ней.

**Личностно обусловленные** проблемы зависят не столько от ситуации, в которой оказался человек, сколько от особенностей структуры его личности, ее психологической организации. В этом случае не сама ситуация является причиной возникновения психологических проблем у человека, а особенности структуры и функционирования его личности. Негативный травмирующий опыт, хронические травмы развития могут сформировать дисгармоничную, дисфункциональную структуру личности, в результате чего у человека могут быть проблемы в адаптации. В этом случае можно буквально сказать, что сам человек – источник своих проблем.

Люди с личностно обусловленными проблемами – клиенты психотерапевта. Акцент в профессиональном взаимодействии здесь будет не на проблеме (хотя изначально проблема будет также в фокусе внимания), сколько на особенностях функционирования личности, создающей эти самые проблемы. Ведущим условием в терапии будет фокус на терапевтическом процессе, а именно формирование таких терапевтических отношений в которых у клиента создаются условия, позволяющие осмыслить, пережить прежний негативный опыт и сформировать опыт новый.

**По каким критериям мы определяем тип проблемы клиента?**

Пожалуй, важнейшим критерием здесь является повторяемость, воспроизводимость схожих проблем в жизни клиента. Ситуация в этом случае может выступать лишь в качестве триггера – пускового механизма возникновения проблемы. Причиной же будет специфическая конфигурация структуры его личности.

К примеру, женщина обращается с проблемными отношениями с зависимым мужем. В ходе исследования истории ее личной жизни обнаруживается, что такого рода отношения далеко не первые. Скорее, так было всегда. Она постоянно выбирает для отношений зависимых мужчин. Как она это делает и почему – ей непонятно. Но факт остается фактом. Здесь логично возникает терапевтическая гипотеза, что дело не в партнерах, а в ее созависимой структуре личности. (Это как том анекдоте – если третий муж бьет по морде – значит дело в морде).

Иногда работа может начинаться как консультативная, а потом переходить в терапевтическую. Это может случиться тогда, когда в процессе работы над ситуативной проблемой обнаружатся ее "более глубокие корни", и клиент будет готов идти глубже. Терапевт в этом случае, может "приглашать" клиента к другому уровню работы. Выбор же – следовать в более глубокий уровень осознавания и проработки проблемы всегда остается за клиентом.

3. **Понятийная схема системного описания психологического явления (А. Я. Анцупов)**

Высокую степень интереса понятийной схемы системного описания психологического явления А. Я. Анцупов связывает с необходимостью использования системного подхода в процессе работы с понятийно-категориальным аппаратом.

Автор предлагает использовать понятийную схему представления психологического явления на примере описания конфликта. Общая понятийная схема описания психологии конфликта состоит из групп понятий:

* сущность психологического конфликта;
* классификация конфликтов;
* структура и функции конфликтов;
* эволюция конфликта;
* динамика конфликта;
* генезис конфликта;
* системно-информационное описание психологии конфликта;
* управление конфликтом;
* критерии и индикаторы оценки конфликта;
* диагностика конфликта.

*Сущность психологического конфликта* представляется не столько в столкновении взглядов, интересов вовлеченных сторон или между своими настоящими и будущими интересами либо между своими собственными интересами и будущими интересами своих оппонентов, сколько в способах преобразующих и взаимовыгодных решений. Конфликт – это разногласия или несовместимость мнений и принципов.

*Классификация конфликтов*. Современные отечественные и зарубежные психологи классифицируют конфликты по разным основаниям: стороны конфликтного взаимодействия; сферы жизнедеятельности общества, в которых проявляется конфликт; предмет конфликта и его характеристики и др.

Рассмотрим классификацию конфликта по субъективному составу участников:

* межличностные конфликты – это динамический процесс, происходящий между людьми из-за появления негативных эмоциональных переживаний на предполагаемые разногласия и препятствия на пути к достижению своих целей. Этот вид конфликта имеет негативную природу, поскольку индивидуальные интересы воспринимаются как противоречащие друг другу или подвергающиеся негативному воздействию. При межличностных конфликтах стороны обесценивают интересы своих партнеров только в межличностном отношении.
* внутриличностный конфликт – это острое переживание, возникающее в сознании человека, как правило, вызванное фрустрацией, которое приводит к депрессии, неуверенности в себе, отказу от целей и неспособности социализироваться. Внутриличностные конфликты делятся на деструктивные и конструктивные. Основные последствия деструктивных внутриличностных конфликтов: дистрессы (эмоциональные состояния краха, потерь способствуют пассивности, бездеятельности, устойчивому депрессивному состоянию); фрустраторы (гнев, раздражение, чувство вины); неврозы (нервно-психические расстройства, имеющие психогенную природу). Продуктивные внутриличностные конфликты способствующие развитию личности: становление характера, воли, мобилизация ресурсов человека для преодоления внешних и внутренних препятствий и их развитие, саморазвитие и самоактуализация, личности.
* взаимозависимые конфликты. По мнению Дж. Майера и др, взаимозависимые конфликты – это столкновение сторон между своими собственными интересами и будущими интересами оппонентов. Во взаимозависимых конфликтах стороны отдают приоритет рассмотрению текущих межличностных конфликтов (первый приоритет) над внутриличностными конфликтами (второй приоритет) и будущими межличностными конфликтами (третий приоритет). Эти приоритеты возникают как из склонности сторон игнорировать свои будущие интересы, так и из-за обесценивания интересов своих партнеров, а также из различий сторон в контроле за принятием решений.

*Структура и функции конфликтов*

А. Я. Анцупов, Н. В. Бирюкова структуру конфликта представляют как совокупность устойчивых и взаимосвязанных элементов конфликта, образующие целостную систему и противодействие участников друг другу. Причем по характеру происхождения выделяют объективные и субъективные уровни.

Объективные уровни состоят из следующих элементов:

* психологические, нравственные, ценностные ориентации, не зависящие от волевых и личностных качеств человека;
* факторы макроситуации физической и социальной среды, например ценности, имеющиеся в ограниченном количестве, и вследствие этого не могут удовлетворять обе стороны;

К субъективным ровням относятся сами участники конфликта, которые также состоят из элементов:

* субъекты – это основные участники непосредственной стороны, которые причастны к противоборству, им принадлежит активная роль в возникновении и развитии конфликта;
* косвенные – не основные участники, которым принадлежит второстепенная роль. Однако они могут выполнять роль организаторов, пособников, посредников конфликта.

По природе составляющих конфликта выделяют следующие элементы: физическую, социально-психологическую среды.

В основе личностных элементов конфликта лежат этические, поведенческие свойства человека (черты и типы личности, этические ценности, социально-психологические установки, манера поведения и т.п.).

Авторы также определяют функцию конфликта как его положительное или отрицательное воздействие на конфликтующие стороны, их отношения, межличностные противоречия. Конфликт по отношению участников может осуществлять следующие функции:

Функции конструктивного конфликта создают новые, благоприятные условия для совместной деятельности, способствующие сплачивать группу и находить поиск оптимального решения.

Функции деструктивного конфликта сопровождаются нарушением коммуникаций и взаимосвязей в группе, что влечет напряжение во взаимоотношениях.

*Эволюция конфликта*. Понимание эволюции конфликта как непрерывное и длительное развитие от простых к более к более сложным, позволяет специалистам (А.Я. Анцупов, Г.К. Сбелья, Р.Х. Нем, А. Дж. Хоффман) рассматривать как конструкт восприятия эволюционного конфликта, охватывающий иерархию социальных структур человека (личность, семья, сообщество) с человеческими ценностями, культурами и убеждениями. Анализ представлений об эволюции конфликтов позволяет выделить факторы, объясняющие эволюционное образование конфликта: религиозные верования и культуры; близость к определенным социальным группам (например, межличностные взаимоотношения в семье, в кругу друзей, сотрудников); агрессивные тенденции по отношению к разным группам людей в сходных условиях окружающей среды; противоречие и взаимосвязь сформировавшихся эгоистических потребностей у индивидов с обязанностями и социальными (межличностными) потребностями

В рамках теории эволюции конфликта активно изучалась проблема конфликта культуры. К. Макдональд развивает эволюционную теорию конфликта относительно культуры, основанной на современных знаниях о психологических механизмах, включающих общий интеллект (способность решать проблемы на основе переработки и преобразования информации прошлого опыта), социальный контроль и идеологию. Данные механизмы как отмечает автор важны для формирования культуры. Исследования общего интеллекта показывают, что п способность достигать целей в ситуациях с минимальными предварительными знаниями зависит от индивидуальных различий в интеллекте.

Функции общего интеллекта, формирующие культуру:

* Исполнительные. Во время решения новой проблемы помогают человеку управлять целями. Визуализация целей имеет решающее значение для создания культурных артефактов в реальном мире. Например, охотник, столкнувшийся с условиями, когда мясо или рыба доступны только в сезон, может представить себе способы хранения и сохранения пищи для тех времен года, когда эти ресурсы недоступны. Это означает, что охотник формирует в сознании поведение, которое предотвратит в последующем его голод.
* Рассуждение по аналогии – создание новых культурных категорий и новых артефактов. Рассуждение по аналогии помогают сосредоточиться на проблеме и абстрактных правилах мировосприятия.

К. Макдональд также рассматривает механизм эксплицитной (явной) и имплицитной (неявной, скрытой) переработки информации, обеспечивающий социально-психологическую адаптацию.

Эксплицитная (явная) обработка в зависимости от индивидуальных различий способна регулировать механизмы, развивающиеся эволюционным путем. Например, связанные с контролем, добросовестностью и сексуальностью в соответствии с культурно сконструированными нормами. Эксплицитная (явная) обработка сознательная, контролируемая, требующая усилий, относительно медленная и включает в себя последовательную обработку относительно небольших объемов информации. Более того, она участвует преобразовании информации прошлого опыта, создании гипотетических сценариев и планировании будущих непредвиденных обстоятельств. Данный механизм является относительно недавней эволюционной инновацией и присущ только человеку. Важным моментом для эволюционной теории культуры является то, что эксплицитная обработка информации помогает человеку использовать опыт и практические навыки в процессе принятия решения. Это требует усилий, контролируемого решения проблем и предъявляет требования к ресурсам внимания и рабочей памяти. Человек с более высоким общим интеллектом лучше способен выборочно контролировать эвристические, автоматические процессы. Например, люди с более высоким общим интеллектом с большей вероятностью дадут логически правильный ответ на абстрактные версии задачи выбора. Эксплицитная обработка информации позволяет конструировать культуру в соответствии с эксплицитным восприятием возможных затрат и выгод.

Имплицитная (неявная, скрытая) переработка информации касается контроля внутренних чувственных состояний и поведения, основанного на явных репрезентациях культурных непредвиденных обстоятельств, включая социальные нормы. Основная логика такова: эволюционные закономерности приводят к аффективным состояниям как сигналу к действию. Например, эволюционные теории страха предполагают, что повторяющиеся сигналы опасности (интенсивная стимуляция, такая как громкие звуки, эволюционные опасности, такие как змеи и высота, и социальные стимулы, такие как незнакомцы или оставление в одиночестве в младенчестве) являются естественными сигналами, вызывающими аффективное состояние страха.

Рассмотрим механизм взаимодействия эксплицитной (явной) и имплицитной (неявной, скрытой) переработки информации культурного контекста в областях агрессии и этноцентризма.

1. Агрессия. Аффективные состояния, возникающие в результате закономерностей эволюции, формируют у человека преимущественно агрессивное состояние. На основе эволюционной теории агрессии (Басс) можно предположить, что эволюционные закономерности спаривания формируют у соперника ревность и гнев, которые являются сигналом доминирования агрессии. Однако предотвращение проявления агрессии может оказывать влияние эксплицитная оценка более широкого культурного контекста, включая эксплицитную оценку возможных издержек и выгод от агрессивного акта (например, предусмотренные законом наказания, вероятность обнаружения и ареста с учетом состояния криминалистические технологии, камеры видеонаблюдения и т. д.). Человек с высоким уровнем контроля, требующего усилий, способен эффективно контролировать свою агрессию посредством рефлексии, а не импульсивности.
2. Этноцентризм. Люди склонны иметь скрытое негативное отношение к представителям других рас и этнических групп — отношение, которое может быть результатом эволюционной адаптации (например, механизмов социальной идентичности).

Таким образом, механизмы общего интеллекта помогают контролировать опыт и формировать мысленные модели гипотетических ситуаций.

На основе понимания психологии эксплицитной обработки можно выделить два глубоко переплетенных, но независимых процесса, имеющих общее значение для развития теории конфликта культуры: идеология и социальный контроль.

Социальный контроль — это ограничения, налагаемые на людей вследствие их принадлежности к определенному обществу или группе. Одна из возможностей концептуализации социального контроля связана с моделированием альтруистического наказания как механизма поддержания сотрудничества в группах. Социальный контроль, который фактически становится преобладающим в конкретном обществе, часто является результатом конфликта интересов, исход которого не определяется эволюционной теорией. Основная эволюционная теория подразумевает, что в отсутствие генетической идентичности между людьми существует конфликт интересов. В частности, существуют конфликты интересов с учетом социального контроля, т.е. какое поведение контролируется, кто извлекает выгоду из контроля (например, различные виды контроля могут быть выгодны богатым, влиятельным мужчинам, мужчинам с более низким статусом или группе в целом), и чьи индивидуальные адаптивные способности поведение ограничивается элементами управления.

Интерес с эволюционной точки зрения представляет собой социальный контроль, который устанавливает и поддерживает эгалитарные и антиэгалитарные модели экономики или брачных отношений. Рассмотрим, например, сексуальное поведение мужчин. Эволюционная теория предполагает, что у мужчин существуют конфликты интересов в отношении регулирования воспроизводства. Богатые и влиятельные мужчины выстраивают полигамные отношения. Однако небогатые мужчины не способны конкурировать и это противоречит их интересам. Поэтому небогатые мужчины признают эгалитарные отношения. Заинтересованность небогатых мужчин в установлении эгалитарной системы отношений, таким образом, в значительной степени согласуется с принципом личного интереса и поведением, предсказанными эволюционной теорией. Эволюционная теория совместима с идеей о том, человеку свойственно, во-первых, максимизировать собственный репродуктивный успех, во-вторых, свести к минимуму отрицательную разницу между их собственным успехом и успехом других. Один из способов достижения данной цели у небогатых мужчин – предпринять попытку установки эгалитарного социального контроля в межличностных отношениях.

Идеология – это эксплицитные системы убеждений, которые могут мотивировать поведение определенным образом. На идеологию оказывают влияние следующие психологические факторы:

* личные убеждения;
* внутренняя мотивация и отношение человека к рациональному поведению.

Таким образом, психологическими факторами являются эксплицитно поддерживаемые убеждения, которые способны выполнять функцию контроля независимо от внешнего социального контроля (например, наказания). Понимание важности эксплицитного процессинга дает возможность взглянуть на культуру как на движущую силу эволюции групп способных в значительной степени осуществлять социальный контроль.

*Динамика конфликта* включает три взаимосвязанных процесса: развитие до конфликтной ситуации, развитие собственно конфликта (поведение) и развитие послекофликтной ситуации (осмысление). Групповой конфликт отражает процесс компиляции переплетения индивидуальных различий, состояний, поведения и осмысления; межличностные контексты, взаимодействия и осмысление; взаимодействие и коллективное осмысление на уровне команды.

*Генезис конфликта* – описание вызревания конфликта в силу напряженности, проявления противоречивых интересов сторон или несовместимости целей, норм поведения. Генезис конфликта относится к латентной (скрытой) стадии, в рамках которой образуется предконфликтная ситуация. В основе данной стадии могут входить противоречивые позиции, ценности, интересы взгляды конфликтующих сторон. Далее созревает конфликтная ситуация с доминирующим стремлением конфликтующих сторон достичь своих целей, которые могут проявлять в деструктивных формах (ссоры, натянутые отношения, угрозы).

*Системно-информационное описание психологии конфликта*.

Многие исследователи акцентируют внимание на представлении модели информационного процесса, предполагающей, что изменение убеждений может происходить вследствие информирования людей о социально-психологических процессах, посредством которых они формируют и поддерживают свои убеждения в контексте неразрешимого конфликта.

Предлагаемое вмешательство основано на формировании поддерживающих конфликт нарративов (повествование о множестве взаимосвязанных событий) с позиции социально-психологических процессов в малой группе (личностные характеристики человека, психологическая сплоченность, социально-психологический климат, конформизм и др.). Модель включает следующие элементы:

1. выявление причин поддерживающих конфликт через трансформацию нарративов (предварительные соображения), а именно удовлетворение потребностей членов группы;
2. распространенность и естественность таких нарративов в каждом обществе, вовлеченном в неразрешимый конфликт для удовлетворения одних и тех же потребностей;
3. роль поддерживающих конфликт нарративов в разжигании конфликта и выступающих в качестве барьеров на пути разрешения конфликта
4. возможность замены нарративов, поддерживающих конфликт, на нарративы, поддерживающие согласие сторон, которые также могут удовлетворить те же потребности.

Информация об успешном урегулировании конфликтов с аналогичными характеристиками помогает донести конфликтующим сторонам решить проблему.

*Управление конфликтом.* Одним из важных аспектов социальной жизни является учет всевозможных взаимодействий между людьми. Помимо установления и поддержания межличностных отношений, жизнь внутри группы приводит к конфликтным ситуациям. Управление конфликтами бывает множественным, в зависимости от характера причин, приведших к конфликту. В зарубежной литературе предлагают различные модели успешного управления конфликтами. Модели обычно включают обсуждение общих ответов на конфликт и способы эффективного разрешения конфликта. Общие принципы, лежащие в основе всех моделей, заключаются в следующем:

1. Конфликт неизбежен, и в зависимости от того, как им управлять, могут возникнуть как положительные, так и отрицательные последствия.
2. Результаты, скорее всего, будут лучше при активном взаимодействии, а не при избегании.
3. Люди должны быть мотивированы на разрешение конфликта.
4. Могут быть приобретены поведенческие, когнитивные и эмоциональные навыки.
5. Эмоциональные навыки требуют самосознания.
6. Окружение должно быть нейтральным и чувствовать себя в безопасности.

Учитывая, что конфликт нельзя избежать, им можно управлять. Поскольку конфликт всегда будет присутствовать на индивидуальном и организационном уровне, важно развивать навыки надлежащего ведения трудного разговора или взаимодействия.

Критерии и индикаторы оценки конфликта. Анализ данной группы понятий является важным для понимания других категориальных элементов.

Э. Титов, А. Вировере и К. Куймет рассматривают вопрос о том, как конфликты в организации можно использовать в качестве индикаторов реальных ценностей организации. Ценности понимаются как убеждения, нормы, принципы и предпочтения, играют важную роль в поведении и находятся под влиянием внешней среды. Ценности организации представляют собой глубоко укоренившиеся принципы, оценочные стандарты, в соответствии с которыми члены организации принимают решения о том, что является «правильным» или почему одна альтернатива предпочтительнее другой. Организационные ценности проявляются в поведении сотрудников.

Ключевым показателем эффективного управления является:

во-первых, осознание сотрудников о четкой системы ценностей, которые ведут к успеху и устойчивости;

во-вторых, является стабильность и долговечность таких ценностей, поскольку для того, чтобы ценности прочно укоренились, требуется время;

в-третьих, существует тесная связь между финансовыми показателями и согласованием культурных ценностей организации с личными ценностями сотрудников;

в-четвертых, организационные ценности определяются организационной культурой и наоборот.

Во время разрешения конфликта индивидуальные ценности влияют на ожидания, взаимодействие и результаты каждого. Авторы подчеркивают, что с одной стороны целеустремленность, выбор альтернатив и ценность отдельных поведенческих проявлений основываются на ценностях, так как формируют конкретные поведенческие нормы и направляют сотрудников на общие цели, с другой – решение конфликтов основано также на индивидуальных убеждениях, опыте и ценностях. Следовательно, эти две конструкции, ценности и конфликты, тесно связаны как на индивидуальном, так и на организационном уровне. Для понимания этологии конфликта между организационной культурой и стратегиями, необходимо изучение существующих организационных ценностей.

Таким образом, независимо от того, руководствуются ли ценности нашими решениями и поведенческим выбором, наши ценности оказывают влияние на конфликты, с которыми мы сталкиваемся. Ценности как один из критериев позволяет оценить конфликт наиболее глубоко. Ценности позволяют оценить вероятность конфликтов.

*Диагностика конфликта*.

Поскольку люди полагаются на сложные системы, урегулирования конфликта имеет большое значение для обеспечение безопасности их деятельности. Своевременная диагностика является успешным условием определения и особенностей выявления конфликта. В настоящее время используют множество методов диагностики: опрос, наблюдение, методы организации мониторинга социального конфликта, диагностики взаимоотношений и межличностных конфликтов в группе. Поскольку конфликт связан с эмоциями, которые определяют интерпретацию и реакцию человека на конфликтную ситуацию, то применяются методики на выявление эмоций.

Таким образом, любое психологическое явление (нами рассмотрен конфликт) может считаться системно описанным и достаточно раскрывшим его сторону при условии анализа каждого элемента данной понятийной схемы описания данного феномена.