

# Психология общения

---

## тема Влияние установок на процесс общения и способы их преодоления

### План

1. Понятие "установки". Уровни, виды, функции установок
2. Особенности формирования социальных установок
3. Разновидности социальных установок

### Инструкция

1. Изучить материал лекционного занятия, сделать краткий конспект
2. Сделать тезаурус по изученному материалу (основные понятия и термины по теме должны быть записаны в тетрадь)

**КОНТРОЛЬ ВЫПОЛНЕНИЯ КОНСПЕКТОВ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ВЫБОРОЧНО,  
ПРАКТИЧЕСКИЕ И ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ВЫПОЛНЯЮТСЯ ВСЕМИ  
СТУДЕНТАМИ ГРУППЫ**

**1. Понятие "установки". Уровни, виды, функции установок.** Сформированность социальных установок означает, что усвоенный социальный опыт преломлён личностью и проявляет себя в её поведении. Это состояние сознания и нервной системы, выражающее готовность к определённой реакции, организованное на основе предшествующего опыта и оказывающее направляющее влияние на поведение.

Это благоприятная или неблагоприятная оценочная реакция на что-то или кого-то, которая выражается во мнениях, чувствах и целенаправленном поведении.

В. А. Ядов в системе, регулирующей поведение личности, выделял 4 уровня:

*Простейшие установки*, возникшие для удовлетворения витальных потребностей в простых ситуациях. Этот уровень регулирует непосредственные реакции субъекта на ситуацию.

*Социальные фиксированные установки*, возникающие в связи с потребностью в общении и удовлетворяемые деятельностью малых групп. Данный уровень регулирует поступки людей в обычных привычных ситуациях.

*Базовые социальные установки*, формирующиеся в конкретных видах профессиональной деятельности или досуга, – это направленность интересов личности. Они регулируют поведение личности.

*Ценностные ориентации* личности, проявляющиеся в регуляции поведения в самых значимых ситуациях. Этот уровень регулирует уже деятельность личности.

Эта система помогает понять предрасположенность личности действовать определённым образом в не очень трудных ситуациях (в трудных ситуациях задействуются другие механизмы и на поведение влияет большее число факторов).

Для изменения социальных установок должны произойти либо какие-нибудь социальные изменения, либо изменения в позиции личности, вызванные изменениями и развитием самой личности.

Нельзя сказать, что, изменив установки, мы изменим поведение человека, или что, зная

установки человека, мы сможем предсказывать его поведение. Потому что поведение человека лишь частично определяется его социальными установками, есть ещё и другие личностные механизмы, различные внешние влияния и объективные условия. Что же касается установок, то по ним тем легче предсказать поведение, чем они:

- а. сильнее, устойчивее и осознаннее,
- б. конкретнее и специфичнее и чем больше помогают в конкретной данной деятельности
- в. чем меньше внешних влияний.

Возможно и противоположное влияние – наши поступки подтверждают наши социальные установки. Например, будучи вынужденными играть какую-то несвойственную для себя роль (т. е. будучи вынужденным сформировать у себя новые установки), человек в итоге может «слиться» с ней и показывать такое поведение всегда. Таким образом он начинает искренне верить в то, что делает, хотя изначально он мог не принимать её испытывать большие трудности в исполнении этой роли.

Для объяснения этого феномена предлагают 3 гипотезы:

1. Стремление человека произвести благоприятное впечатление на окружающих. Для этого он может начать показывать себя лучшим, чем он есть. Отслеживая реакции окружающих, он моделирует своё поведение.

2. Человек испытывает напряжение, когда его убеждения противоречивы и несовместимы, поэтому он старается подвести одно знание под другое. Он ощущает свою непоследовательность и, потому, необходимость изменения своих установок. Например, вместо того, чтобы бросить курить, курильщик начинает оправдывать своё поведение.

3. Когда установки человека нестойки, он, наблюдая за своим поведением и внешними обстоятельствами, выводит из них установки. Он наблюдает как бы со стороны за своим поведением и даёт разумное обоснование своим установкам.

**Проблема установки** была предметом исследования в школе Д. Н. Узнадзе.

Д. Узнадзе определил установку целостным динамическим состоянием объекта, состоянием готовности к определенной активности. Это состояние обуславливается факторами потребности субъекта и соответствующей объективной ситуацией.

Настроенность на поведение для удовлетворения данной потребности и в данной ситуации может закрепляться в случае повторения ситуации, тогда возникает **фиксированная** установка в отличие от **ситуативной**.

Установка в контексте концепции Д. Узнадзе касается вопроса реализации простейших физиологических потребностей человека.

Идея выявления особых состояний личности, предшествующих ее реальному поведению, присутствует у многих исследователей. Этот круг вопросов рассматривался *И. Н. Мясищевым* в его **концепции отношений человека**.

Отношение, понимаемое «как система временных связей человека как личности субъекта со всей действительностью или с ее отдельными сторонами», объясняет направленность будущего поведения личности.

Традиция изучения социальных установок сложилась в западной социальной психологии и социологии. Для обозначения социальных установок используется термин «аттитюд».

В 1918 г. *У. Томас* и *Ф. Знанецкий* установили две зависимости, без которых нельзя было описать процесс адаптации: взаимозависимость индивида и социальной организации. Они предложили характеризовать обе стороны вышеприведенного отношения при помощи понятий «социальная ценность» (для характеристики социальной организации) и «социальная

установка», «аттитюд» (для характеристики индивида).

Впервые было внесено понятие аттитюда – «состояние сознания индивида относительно некоторой социальной ценности». После открытия феномена аттитюда начался бум в его исследовании. Возникло несколько различных толкований аттитюда: определенное состояние сознания и нервной системы, выражающее готовность к реакции, организованное на основе предшествующего опыта, оказывающее направляющее и динамическое влияние на поведение.

В качестве основного метода были использованы различные шкалы, предложенные *Л. Тернстоуном*.

### **Функции аттитюдов :**

1) **приспособительная (адаптивная)** – аттитюд направляет субъекта к тем объектам, которые служат достижению его целей;

2) **функция знания** – аттитюд дает упрощенные указания относительно способа поведения по отношению к конкретному объекту;

3) **функция выражения (функция саморегуляции)** – аттитюд выступает как средство освобождения субъекта от внутреннего напряжения, выражения себя как личности;

4) **функция защиты** – аттитюд способствует разрешению внутренних конфликтов личности.

В 1942 г. *М. Смитом* определена структура аттитюда:

1) **когнитивный** компонент (осознание объекта социальной установки);

2) **аффективный** компонент (эмоциональная оценка объекта);

3) **поведенческий** компонент (последовательное поведение по отношению к объекту).

**Стереотип** – это чрезмерное обобщение какого-либо явления, переходящее в устойчивое убеждение и влияющее на систему отношений человека, способы поведения, мыслительные процессы, суждения и т. д. Процесс формирования стереотипов называется стереотипизацией. В результате стереотипизации формируется социальная установка – предрасположенность человека воспринимать что – то определенным образом и действовать тем или иным способом.

**2. Особенности формирования социальных установок** связаны с тем, что они обладают некоторой устойчивостью и несут в себе функции облегчения, алгоритмизации, познания, а также инструментальную функцию (приобщение индивида к системе норм и ценностей данной социальной среды).

Установка может помогать воспринимать образ другого человека более правильно, действуя по принципу увеличительного стекла при аттракции, а может и блокировать нормальное восприятие, подчиняясь принципу искажающего зеркала.

*Д. Н. Узнадзе* полагал, что установка лежит в основе **избирательной активности** человека, а значит, является показателем возможных направлений деятельности. Зная социальные установки человека, можно прогнозировать его действия.

Изменения установок зависят от новизны информации, индивидуальных особенностей субъекта, порядка поступления информации и системы установок, которые уже имеются у субъекта.

Поскольку установка определяет избирательные направления поведения индивида, она регулирует деятельность на трех иерархических уровнях: смысловом, целевом и операциональном.

На **смысловом** уровне установки носят наиболее обобщенный характер и определяют отношения личности к объектам, имеющим личностное значение для индивида.

**Целевые** установки связаны с конкретными действиями и стремлением человека довести начатое дело до конца. Они определяют относительно устойчивый характер протекания деятельности. Если действие прервано, то мотивационное напряжение все равно сохраняется, обеспечивая человеку соответствующую готовность к его продолжению.

Эффект незавершенного действия был открыт *К. Левиным* и более основательно изучен в исследованиях *В. Зейгарника* (эффект Зейгарника).

На **операциональном уровне** установка обуславливает принятие решения в конкретной ситуации, способствует восприятию и интерпретации обстоятельств на основе прошлого опыта поведения субъекта в подобной ситуации и соответствующего прогнозирования возможностей адекватного и эффективного поведения.

*Ж. Годфруа* выделил **три основных этапа в формировании социальных установок** у человека в процессе социализации.

Первый этап охватывает период детства до 12 лет. Установки, развивающиеся в этот период, соответствуют родительским моделям.

С 12 до 20 лет установки приобретают более конкретную форму, их формирование связано с усвоением социальных ролей.

Третий этап охватывает период от 20 до 30 лет и характеризуется кристаллизацией социальных установок, формированием на их основе системы убеждений, которая является весьма устойчивым психическим новообразованием.

К 30 годам установки отличаются значительной стабильностью, изменить их крайне трудно.

Любая из диспозиций, которыми обладает конкретный субъект, может изменяться.

### **3. Разновидности существующих в обществе социальных установок**

**Предубеждение** – особый тип установки (главным образом негативной) по отношению к членам определенной социальной группы.

**Дискриминация** – негативные действия, направленные против этих людей, установки, переведенные в действия.

**Предубеждение** – это отношение (обычно негативное) к представителям какой-либо социальной группы, основанное лишь на их принадлежности к этой группе.

Человек, имеющий предубеждение против какой-то социальной группы, по особому (обычно отрицательно) оценивает ее членов по принадлежности к этой группе

Предубеждение может включать в себя мнения и ожидания относительно членов различных социальных групп – **стереотипы**, предполагающие, что все члены этих групп демонстрируют одни и те же черты и ведут себя одним и тем же образом.

Когда люди размышляют о предубеждении, они обычно фокусируют внимание на его эмоциональных или оценочных аспектах.

Предубеждение связано с определенными аспектами **социального познания** – способами, посредством которых мы выделяем, храним, возвращаем из памяти и позднее используем информацию о других людях.

В настоящее время можно выделить **2 различных подхода** к определению установок.

**Первый** – что **установка** - комбинация **трех концептуально различных реакций на определенный объект**. Впервые трехкомпонентную модель структуры установки в 1947 году предложил М.Смитт. Он выделил в ней

**когнитивный компонент** – осознание объекта социальной установки – включает мнения и убеждения, которых мы придерживаемся относительно тех или иных предметов и

людей;

**аффективный компонент** – эмоциональная оценка объекта, ситуации, положительные или отрицательные эмоции, связанные с этими убеждениями (к ним относятся такие эмоции, как любовь и ненависть, симпатия и антипатия).

**поведенческий (конативный) компонент** – последовательное поведение по отношению к объекту – реакция человека, соответствующая его убеждениям и переживаниям.

\* Например, если девушка мне кажется образованной (когнитивная), а мне нравится обсуждать темы, в которых она разбирается (аффективная), я, наверное, буду искать ее общества (поведенческая).

\* Если преподаватель кажется мне слишком требовательным (когнитивная составляющая), а я не люблю, когда меня заставляют что-нибудь делать (аффективная), то очень вероятно, что я редко буду посещать его занятия (конативная).

Пример такой **трехкомпонентной модели установки** представили не так давно Игли и Чейкен (1993). Они дали этому понятию следующее определение:

**«Установка – это психологическая тенденция, которая выражается через оценивание заслуживающих внимание объектов с определенной степенью расположения или неприязни ... Оценки эти касаются всех категорий оцениваемых реакций, являются ли они открытыми или скрытыми, когнитивными, аффективными или поведенческими».**

Этого подхода придерживаются Розенберг и Ховлэнд, 1960; Д. Катц, 1960; Игли и Чейкен, 1993; Д. Майерс, 1997; а среди российских – практически все авторы, пишущие об установках.

Сегодня эту точку зрения на аттитюд разделяют не все. Некоторые современные теоретики ставят под сомнение трехчленную схему.

2. Иногда люди **думают или действуют не в соответствии со своими чувствами**. Из-за такой **несогласованности** между **аффективными, когнитивными и поведенческими реакциями** был предложен **второй тип определения** рассматриваемого понятия, который отвергает идею трехкомпонентной модели установок. Такой способ определения установки называется **одномерным**, т.к. он выделяет только одну компоненту установки. Так, дефиниция, данная аттитуду в 50-х гг. XX века известным исследователем Терстоуном, определяла его как **« аффект «за» и «против» психологического объекта»**.

Такая тенденция рассматривать аттитюд как **аффективное по природе образование** проявилась и в подходе к построению процедур измерения аттитюдов (шкалы Терстоуна, Лайкерта). Вслед за Терстоуном для многих исследователей (прежде всего американских) на операциональном уровне **аффект и аттитюд стали синонимами**, потому что **оценочные суждения измерить легче**, например, семантическим дифференциалом. \* Например, Осгуд (автор методики «семантический дифференциал») считает, что склонность к оцениванию – т.е. к формированию установок – является неотъемлемой частью человеческой натуры. Порой кажется, что человек автоматически оценивает буквально все, с чем сталкивается, и если попросить кого-нибудь описать другого человека или предмет по первому впечатлению, и в ответ мы услышим один из вариантов оценки «хорошо - плохо».

Другие сторонники этой модели (Фишбейн и Айзен, 1975) так же показали, что **структура установок** может быть представлена простыми **аффективными реакциями**. Они **отличают концепцию установки** от концепции **убеждения**, с одной стороны, и от **поведенческого намерения или явного действия** - с другой.



Понятие «убеждение» используется, когда речь идет о **мнении** относительно данного объекта установки или – иными словами - **об информации, знаниях или мыслях, которые имеет некий субъект об объекте установки.**

**Мнение – это то, что человек считает фактически верным .** Например, у меня есть мнение, что автомобильные ремни безопасности уменьшают вероятность смертельного исхода при аварии, и что летом в городе жарко. Такие мнения преимущественно **когнитивны, т.е. они занимают место скорее в голове, нежели «внутри».** Они также **преходящи** , иначе говоря, могут легко смениться другими, если кто-то убедит меня в обратном. Например, если авторитетный человек докажет, что нынешние ремни не снижают существенно риск при аварии, я сменю свое мнение по этому вопросу.

Мнение о том, что летом город – каменные джунгли, отличается от мнения, что летом в городе жарко. Первое – это не просто когнитивное суждение, **оно несет в себе негативную оценку** .

**Установка – симпатия или антипатия** – может сформироваться даже в том случае, если у нас нет **фактов или убеждения** относительно чего-либо. Доказательством этому служат наши **предрассудки – негативные установки** относительно тех или иных групп людей, о которых мы на самом деле знаем совсем немного.

**Мнение, включающее оценочный** (эмоциональный) компонент, называется **аттитюдом**; и в сравнении с «чистыми» мнениями, изменить аттитюды очень трудно (Э. Аронсон).

**Аттитюд – это особый тип убеждения, которое отражает оценочные свойства объекта.** Аттитюд - это сложившаяся оценка – хорошая или плохая – объекта.(Э. Аронсон).

**Установка – это ценностная диспозиция по отношению к тому или иному объекту .** Это **оценка** чего-либо или кого-либо по **шкалам «приятно -неприятно», «полезно - вредно», «хорошо- плохо».** Что-то мы любим, а что-то терпеть не можем, к чему-то испытываем привязанность, а к чему-то антипатию. **То, как мы оцениваем наши отношения с окружающим миром, отражает наши установки. (Зимбардо Ф.).**

**Стереотип** - устоявшееся отношение к происходящим событиям, выработанное на основе сравнения их с внутренними идеалами. Система стереотипов составляет миропонимание.

Понятие «стереотип» в общественно-политический западный дискурс вошло по предложению Уолтера Липпмана, которое он применил в описании своей оригинальной концепции общественного мнения в 1922 г.

Согласно Липпману, возможно вывести следующее определение: стереотип - это принятый в исторической общности образец восприятия, фильтрации, интерпретации информации при распознавании и узнавании окружающего мира, основанный на предшествующем социальном опыте. Система стереотипов представляет собой социальную реальность. Динамика стереотипов: Стереотип начинает действовать еще до того, как включается разум. Это накладывает специфический отпечаток на данные, которые воспринимаются нашими органами чувств еще до того, как эти данные достигают рассудка. Ничто так не сопротивляется образованию или критике, как стереотип, так как он накладывает свой отпечаток на фактические данные в момент их восприятия.

В определенной степени внешние стимулы, особенно сказанные или напечатанные, активизируют некоторую часть системы стереотипов, так что непосредственное впечатление и ранее сложившееся мнение появляются в сознании одновременно.

## Психология общения

---

В случаях когда опыт вступает в противоречие со стереотипом, возможен двоякий исход: если индивид уже утратил определенную гибкость или ему в силу какой-то значительной заинтересованности крайне неудобно менять свои стереотипы, он может проигнорировать это противоречие и счесть его исключением, подтверждающим правило, или найти какую-то ошибку, а затем забыть об этом событии. Но если он не утратил любопытства или способности думать, то новшество интегрируется в уже существующую картину мира и изменяет ее.

Таким образом, социальная установка, будучи сама системным образованием, включена в другие, более сложные системы, складывающиеся по разным признакам, и конечным регулятором поведения и деятельности личности оказывается взаимодействие этих сложных систем.