

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное агентство по образованию
Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова

С.И. Ерина

Психология работы с населением в конфликтных ситуациях

Учебное пособие

Рекомендовано

*Советом по психологии УМО по классическому
университетскому образованию в качестве учебного пособия
для студентов высших учебных заведений,
обучающихся по направлению и специальностям психологии*

Ярославль 2005

УДК 159.9+316.4(075.6)
ББК Ю 953я73
Е 75

*Рекомендовано
Редакционно-издательским советом университета
в качестве учебного пособия. План 2005 г.*

Рецензенты:
кандидат психол. наук, доцент Л.А. Цветкова
(Санкт-Петербургский государственный университет);
кафедра общей и социальной психологии ЯГПУ им. К.Д. Ушинского;
кафедра организационной и рефлексивной психологии
государственного университета – Высшая школа экономики, г. Москва

Научный редактор
заслуженный деятель науки, доктор психологических наук,
профессор, зав. кафедрой социальной и политической психологии
Ярославского государственного университета
им. П.Г. Демидова В.В. Новиков

Е 75 **Ерина, С.И.** Психология работы с населением в конфликтных ситуациях : учебное пособие / С.И. Ерина ; Яросл. гос. ун-т. – Ярославль : ЯрГУ, 2005. – 238 с.

ISBN 5–8397–0444-X

В пособии изложены основные подходы в области психологии массовых явлений и на их основе описаны методы работы с населением, находящимся в ситуации социально-психологического конфликта. Впервые систематизированы методы изучения ролевых конфликтов и представлены методики по измерению этого вида конфликтов.

Предназначено для студентов, обучающихся по специальности 020400 Психология (дисциплина «Основы конфликтологии», блок ДС), очной формы обучения, а также для аспирантов, преподавателей психологических факультетов и психологов-практиков, и всех тех, кто интересуется проблемой конфликтов и их разрешения.

Ил. 7. Сх. 4. Табл. 17. Библиогр.: 154 назв.

УДК 159.9+316.4(075.6)
ББК Ю 953я73

© Ярославский государственный университет, 2005
ISBN 5–8397–0444-X © Ерина С.И., 2005

Введение

Несмотря на обилие литературы по конфликтологии, на наш взгляд, до сих пор недостаточно уделяется внимания таким вопросам, как конфликты на групповом и межгрупповом уровнях. Здесь преобладают работы, связанные с изучением этих видов конфликтов либо в ситуациях «войны», «сражений», либо в ситуациях лабораторного эксперимента. Вместе с тем, в настоящее время существует практический запрос со стороны социальных работников, органов власти, органов охраны и правопорядка, и т.д. на работу с большими группами населения, находящимися в ситуации психической напряженности как следствие неудовлетворения базовых потребностей населения. Подобного рода конфликты еще не нашли достаточного отражения в отечественной социальной психологии. Исходя из того, что некоторые ученые рассматривают социальную психологию как науку о конфликте между индивидом и обществом [142], и, опираясь на описанные в литературе уровни общения [58], можно предложить следующую типологию социально-психологических конфликтов в зависимости от уровня общения:

1) социально-психологические конфликты, возникающие вследствие реализации таких характеристик личности, которые проявляются в связи с общением и взаимодействием с другими людьми (конфликт доминирования, неуступчивости, социальной пассивности индивидуума, жертвенности и т.д.);

2) конфликты, возникающие в результате особенностей динамики протекания групповых процессов и характеристик малых групп (сплоченность, совместимость, корпоративность, непроницаемость группы, и т.д.);

3) конфликты, обусловленные наличием специфических характеристик больших групп людей, населения. В этих конфликтах присутствует групповой фактор, или массовидные проявления психики (многочисленные акции протеста), а также конфликты, характерные для социально-ролевого взаимодействия. В подобного рода конфликтах превалируют, прежде всего, безличные или безлично-типичные социально-психологические особен-

ности взаимодействия людей. В этих случаях в научно-практическом плане актуальна работа с конфликтным населением, толпой и т.д.

Конфликты этой группы можно разделить на личностно-институциональные (врач – больной, руководитель – исполнитель, продавец – покупатель и т.д.) и конфликты социально-неперсонифицированные (коммуникатор – реципиент в СМК, госчиновник (губернатор, мэр) – гражданин; предприниматель – рабочий, коммерсант – потребитель; власть – население). Общим для первого и второго вида конфликтов является наличие социально-типических стереотипных форм поведения и психологических характеристик, которые несут люди как представители конкретной культуры, класса, профессии и т.д., т.е. как люди, реализующие те или иные социальные роли. Именно эти виды конфликтов и будут рассмотрены ниже. Мы понимаем условность такого деления, поскольку каждый человек является и носителем индивидуально-личностных характеристик и личностно-институциональных, и в определенных ситуациях социально-неперсонифицированных одновременно. Интерес для нас представляет проблема акцентирования того или иного компонента в зависимости от ситуации или «сшибка», «столкновения» несовместимых с точки зрения их содержания соответствующих социально-психологических характеристик, что составляет основной предмет рассмотрения в данном учебном пособии.

Название данного пособия родилось в результате обобщения многолетней практики ведения спецсеминаров по основам конфликтологии и психологии конфликтного взаимодействия с администраторами и специалистами государственной службы, муниципальными образованиями, а также с представителями государственных и коммерческих организаций, интересующихся проблемами регулирования конфликтов в процессе профессионально-ролевого взаимодействия с людьми. Как правило, единственный вопрос, с которыми эти люди (студенты, получающие второе образование) приходили на занятия, звучал так: «Что нам делать с конфликтным населением?».

При этом под конфликтным населением понималась часть или группа населения, или отдельные его представители, нахо-