

УДК 35:316.6

С. І. БЛОСОРОЧКА

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ МЕТОДИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ: УЗАГАЛЬНЕННЯ ОСНОВНИХ ПОНЯТЬ

Розкрито основний зміст соціально-психологічних методів державного управління. Охарактеризовано кожен з методів та визначено особливості їх використання в державному управлінні при здійсненні впливу на індивіда або соціальну групу.

Ключові слова: метод, соціально-психологічні методи державного управління, переконування, навіювання, психологічне зараження, наслідування (приклад), заохочування, санкціонування, змушування, покарання.

The basic content of socio-psychological methods of public administration. The characteristic of each of the methods and peculiarities of their use in public administration in the exercise of influence on an individual or social group.

Key words: method, socio-psychological methods of public administration, persuasion, suggestion, psychological contamination, imitation (example), encouraging, sanctioning, coercion, punishment.

Україна визнає пріоритетними демократичні цінності, формування громадянського суспільства та правової держави, що зумовлює забезпечення державного управління дієвим інструментарієм впливу в індивідуальній та груповій взаємодії. У такому разі виникає необхідність у використанні соціально-психологічних методів.

Учені досліджують суть поняття “метод” з того часу, як уперше Дж. Дзабарелло у 1558 р. поповнив ним наукову категоріальну базу, дослідивши його у трактаті “Про метод”. Кожному з методів вчені приділяли окремі наукові праці, зокрема Г. Андреева, В. Бехтерев, Е Дюркгейм, Г. Лебон, С. Московичі, Г. Одінцова, Н. Мельтюхова, В. Татенко та ін.

Метою статті є визначення понять і загальна характеристика соціально-психологічних методів державного управління.

Загальна суть методу зводиться до системи правил, способів, підходів, шляхів вивчення явища дійсності й впливу на неї. Метод регулює діяльність, визначає логіку процесів. З позиції змістовно-ціннісної характеристики дійсності, формування операцій, процесів, способів у методи відбувається, коли вони мають спільну основу, – закони, закономірності, принципи, норми середовища. Немає незмінно добрих і незмінно поганих методів управління людьми, а є лише методи, що відповідають ситуації й не відповідають їй. Тому ефективність методів залежить від багатьох факторів, а їх реалізація зводиться до вибору процедур та методик відповідно до змісту.

У соціальній психології методи ділять на дві великі групи: методи дослідження й методи впливу [1, с. 66]. Отже, метою їх використання в кожній групі є дослідження об'єкта управління або вплив на нього. Соціально-психологічні

методи управлінського впливу в реалізації завдань державного управління визначаються як соціально-психологічні методи державного управління.

У різних видах класифікації вони групуються за функціональним змістом і характером впливу суб'єкта державного управління на об'єкт державного управління. При застосуванні зазначених методів мова йде про такі дії суб'єкта управління, які б викликали в об'єкта управління потрібну душевно-духовну й поведінкову активність, а саме, певні образи, уявлення, спогади, думки, почуття, ставлення, вольові дії, спонтанні реакції тощо. Тому змістом поняття “соціально-психологічні методи державного управління” є сукупність організуючих, плануючих, координуючих та контролюючих прийомів і способів цілеспрямованого впливу суб'єкта управління, на об'єкт управління з урахуванням психологічних закономірностей соціального пізнання, взаємовпливу й взаємовідносин між ними, спрямованих на реалізацію завдань державного управління.

До основних (традиційних) соціально-психологічних методів державного управління належать: переконування, навіювання, психологічне зараження, наслідування (приклад), заохочування, санкціонування, змушування, покарання.

Переконування – метод впливу, який передбачає вплив суб'єкта управління на свідомість, почуття, волю об'єкта управління з метою зміни його поглядів, настанов, ставлення та оцінки шляхом активізації розумової діяльності об'єкта управління, апелювання до раціональних властивостей свідомості [1, с. 370]; аргументоване й логічно витримане доведення істинності того чи іншого положення, думки, оцінки. Першочергового значення в переконуванні набуває мотивація, тобто діяльність, що має на меті активізацію людей, спонування їх до ефективного виконання рішень. Використання зазначеного методу спрямоване безпосередньо на мислення людей, їхні знання та досвід, щоб викликати не лише розуміння ситуації й висунутих доведень, а й готовності діяти відповідно з цими розуміннями.

Переконування ґрунтується, з одного боку, на *доказовості* (переконливості), тобто на *аргументах*, що підтверджують істинність і значущість для об'єкта того, що йому пропонують, а з іншого – на самостійному, свідомому, критичному ставленні того, кого переконують, до того, що йому пропонується прийняти [11, с. 7].

Термін “переконання” вживається в значенні методу, а також як стан, “основна моральна настанова, яка визначає мету і напрям вчинків людини, тверда впевненість у чомусь, заснована на певній ідеї, на світогляді” [1, с. 257], до якого призводить кожен із соціально-психологічних методів державного управління, тобто, всі вони в кінцевій меті повинні вести до стану переконаності того, на кого був націлений соціально-психологічний вплив [1, с. 160]. Саме стан переконаності в тому, що модель поведінки, яку пропонують особі, є найбільш правильною й прийнятною для неї самої, веде до відчуття правильності й надійності обраного варіанту поведінки. Тому розмежовуватимемо поняття методу переконування як процесу та стану переконання як кінцеву мету соціально-психологічного впливу.

Метод переконування як спосіб словесного впливу включає в себе систему доведень, побудованих на законах логіки. Успішне переконування веде до прийняття й наступного включення нових аргументів у систему поглядів, яка склалася в суспільній свідомості, до певної трансформації світогляду в цілому й оцінки конкретної ситуації, а отже, й зміни мотиваційної основи поведінки індивіда або соціальної групи. Переконування ґрунтується на усвідомленому прийнятті

ідей, на їх аналізі й оцінці. При цьому висновок може бути зроблений як самостійно, так і внаслідок дій того, хто переконує. Процес переконування вимагає іноді великих часових затрат і використання різноманітних знань елементів ораторського мистецтва.

Умовами успішного впливу за допомогою методу переконування є апеляція до почуттів людини для збудження в неї відповідних емоцій, ясність і доступність думок працівника, його вміння привернути увагу до себе й завоювати довіру. Практика показує, що переконування як метод доцільно використовувати при індивідуальному спілкуванні з людиною. Це пов'язано, насамперед, з тим, що для переконування дуже важлива концентрація уваги на обговорюваному предметі. Метод переконування застосовується й при груповій взаємодії.

Навіювання (сугестія) – особливий метод впливу, а саме цілеспрямований, неаргументований вплив однієї людини на іншу або на групу людей [1, с. 170]. Під час навіювання здійснюється процес передачі інформації, оснований на придушенні здібності до критичного сприйняття дійсності з метою нав'язування певних настанов.

При визначенні цього поняття також необхідне розмежування: по-перше, процесу, яким викликається навіювання; по-друге, безпосередні психічні явища й, по-третє, стан психіки або свідомості при виникненні чи викликанні названого явища. Це свідчить, що процес навіювання суб'єктом державного управління виражається з його боку актом (дією), а з боку об'єкта державного управління – викликаним станом навіювання, що призводить до прогнозованого результату.

Не всі індивіди однаково піддаються навіюванню. Усе залежить від вольових якостей особистості й ступеня її конформності. Навіювання притаманне п'ятій частині населення, решта якого здатна чинити опір навіюванню, здійснювати контрсугестію. Державні службовці та посадові особи місцевого самоврядування на основі життєвого досвіду створюють систему захисних механізмів, щоб протистояти навіюванню (так звані психологічні бар'єри). Один з головних механізмів – “бар'єр недовіри”. Навіювання може здійснюватися не тільки з боку інших осіб, іноді воно має форму самонавіювання (аутосугестія).

На відміну від переконування, навіювання не потребує аргументації на користь істинності і значущості для об'єкта впливу того, що йому пропонується, не передбачає критичного ставлення до інформації, яка пропонується.

За своєю суттю методом навіювання є цілеспрямований, неаргументований вплив на громадян. При навіюванні відбувається некритичне сприйняття інформації, чужого погляду чи позиції, прийняття її як своєї власної. В. Бехтерев доводив, що навіювання безпосередньо викликає певний психічний стан людини, не вимагаючи доказів і логіки міркувань [2, с. 56]. Тому навіювання передбачає переважно емоційно-вольовий вплив. Навіювання може здійснюватися у вербальній і невербальній формі.

Метод навіювання – цілкове свідоме “зараження” однією людиною іншої або групи людей мотиваціями певних дій, змістом чи емоціями в основному за допомогою мовленнєвого впливу на основі некритичного сприйняття інформації.

Роль навіювання розкриває Г. Лебон [9, с. 219], підтверджує та розширює С. Московичі [10, с. 324]. Крім того, що твердження на основі постійного повторювання стає переконанням, С. Московичі додає думку про те, що для переконаності необхідний авторитет лідера. Вивчаючи авторитет, вчений дійшов

висновку, що в його основі лежить зваблення, а сила й розум не відіграють вирішальної ролі при навіюванні тієї чи іншої думки.

Метод зараження – процес передачі емоційного стану від одного індивіда до іншого на психофізіологічному рівні контакту поза власне смисловим впливом або додатково до нього [7, с. 101]. Він супроводжується взаємообміном фраз, дій та емоцій, внаслідок чого відбувається їх наростання й підсилення. Взаємодія набуває форми взаємоіндукції, коли здійснюється перехід від часткових тверджень до загальних. Г. Андрєєва зазначає, що індивід несвідомо засвоює зразки чиєїсь поведінки, лише підкорюючись їй [1, с. 163]. Дія спирається на закладених у підсвідомості смислових настанов, що переважають у стереотипі поведінки. Усе залежить від того наскільки сильно викликані почуття й від швидкості поєднання дії з думкою. При зворотному зв'язку зараження відбувається як ланцюгова реакція, що супроводжує масові явища: натовп, масові акції та ін. [8, с. 348].

В. Бехтерев пояснював масове психічне зараження як навіяний прикладом стан при переживанні відповідних емоцій, що не переборюється почуттям обов'язку чи переконанням. На його думку, цілі народи зазнають масових психозів, що мають різні прояви, в тому числі й такі, що перешкоджають цілісності та суверенітету держави [2, с. 92].

Метод зараження має невербальний характер і ґрунтується на досягненні підсвідомого емоційного схвалення об'єкта управління запропонованої суб'єктом управління політики шляхом співпереживання за її реалізацію.

Як бачимо, категорії “навіювання” та “зараження” дуже подібні між собою, але вчені неоднозначні в їх порівнянні.

Психологічна особливість зараження полягає у здатності й природному прагненні людського індивіда переймати чужий досвід шляхом наслідування позитивних зразків діяльності й поведінки.

Метод наслідування ґрунтується на засвоєнні форм поведінки іншої людини на основі підсвідомої й свідомої ідентифікації себе з нею. До пізнавальної мотивації людини належить мотивація наслідування: людина шукає зразок (взірець), вона вчиться в оточуючого середовища. Пошук зразка й породжує потребу в активності з метою подолання первинного відчуження.

Суть методу прикладу полягає в тому, що в процесі взаємодії суб'єкта управління з об'єктом управління відтворюються дії, прийоми, манери, правила поведінки в спілкуванні авторитетних осіб. В основі методу прикладу лежить механізм наслідування. Схильність людей до наслідування не можна вважати сліпим, механічним копіюванням дій і вчинків інших людей (наведене відноситься, насамперед, до підлітків). Лише в дитячому віці наслідування часто має неусвідомлений характер.

Методом прикладу здійснюється передача ставлення до об'єктів, явищ життя, діяльності, до інших людей через власні переконання, діяльність і поведінку. Переконаванню й навіюванню завжди бракує свідчень практики, тому приклад стає вагомим аргументом і авторитетним фактом, яким суттєво підсилюється вплив цих соціально-психологічних методів [1, с. 371].

За допомогою методу прикладу можна викликати критичне ставлення за рахунок зіставлення конкретних дій, вчинків і висловлювань тієї особи, що чинить вплив, зі своїми власними. Особливої важливості метод прикладу набуває в роботі

з молодими державними службовцями та посадовими особами місцевого самоврядування.

Змушування – метод впливу на волю об’єкта управління з метою виконання останнім завдання всупереч його бажанню шляхом створення умов, за яких поведінка та ставлення до справ, що відрізняються від потрібних, ставатимуть неможливими [1, с. 371]. Змушування полягає в тому, щоб схилити об’єкт управління до виконання прийнятого рішення незалежно (а то й усупереч) його волі шляхом застосування до нього заходів тиску. Змушування завжди покликано забезпечити виконання прийнятих рішень шляхом застосування попереджувальних, запобіжних заходів. При цьому бажана поведінка забезпечується застосуванням сили чи загрозою її застосування й традиційно розглядається як допоміжний метод, що використовується із-за нерезультативності переконування [5, с. 335].

Е. Дюркгейм надавав особливого значення соціальному змушуванню. Він доводив, що, незважаючи на особисту думку людини про свою значущість, вона поводитиметься лише так, як диктуватиме їй соціум. І диктат полягає якраз у тому, що позитивне сприйняття поведінки індивіда в соціумі буде прямо пропорційним його відповідності традиціям, праву, вірування, спадковим звичкам спільноти [12, с. 15].

Метод заохочування полягає в задоволенні потреб об’єкта державного управління та підвищенні його статусу з метою підтримки позитивних форм поведінки, еталонів дій та відносин шляхом схвалення діяльності та поведінки об’єкта державного управління за допомогою системи матеріальних та моральних засобів впливу. Ними можуть бути: довіра, нагорода, турбота, визнання заслуг, професійних здібностей, можливість просування по службі та ін. [1, с. 371].

На відміну від переконування, навіювання чи прикладу, метод санкціонування покликаний обслуговувати й забезпечувати здебільшого нормативний бік стосунків, на зразок тих, які існують між керівниками й підлеглими. Санкції широко застосовують у міжособистісних, неформальних відносинах у формі комунікативних обмежень, табувань тощо.

Метод санкціонування є необхідним для нормального функціонування будь-якої організаційної структури. Проте, за певних умов, чи соціально-психологічного протистояння, він може стати домінуючим, витісняючи переконування, навіювання, наслідування, підпорядковувати їх собі й перероджуватись у маніпулятивний вплив [11, с. 12].

Метод покарання полягає в тому, щоб викликати почуття жалю, переживання щодо вчиненого проступку та його наслідків із метою гальмування розвитку небажаних властивостей процесів шляхом створення умов, які можуть змінювати мотиви дій, стримувати негативні бажання за допомогою зміни ставлення до об’єкта управління, прояву обмежень, докору, іронії, збудження, хвилювання, засудження, недовіри та ін. [1, с. 372].

Соціально-психологічні методи є найтоншим інструментом дії на соціальні групи й окремих індивідів. Мистецтво управління людьми полягає в дозованому й диференційованому використанні соціально-психологічних методів державного управління. Кожен метод спирається на умови, менталітет, ролі, інтереси, норми, цінності, настанови, мотиви, потреби, реакції, очікування суб’єкта та об’єкта управління. Зазначені категорії торкаються глибинних детермінованих суспільних

зв'язків, що спонукає до постійного моніторингу та прогнозування управлінських ситуацій задля ефективного використання методів.

Вони розкривають перед посадовцями можливість безконфліктного вирішення управлінських проблем. Їх використання сприяє залученню до діалогу на основі відкритості, активізації участі у прийнятті управлінських рішень, правовому, ненасильницькому й безконфліктному вирішенню суперечностей між суб'єктом управління та об'єктом управління без значних фінансових затрат.

Література:

1. *Андреева Г. М.* Социальная психология / Г. М. Андреева. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1980. – 416 с.
2. *Бехтерев В. М.* Внушение и его роль в общественной жизни / В. М. Бехтерев. – СПб. : Питер. – 2001. – 112 с.
3. *Білосорочка С. І.* Переконавання як основний соціально-психологічний метод державного управління / С. І. Білосорочка // Державне управління та місцеве самоврядування : тези VIII міжнар. наук. конгресу, 27-28 березня 2008 р. – Х. : ХарПІ НАДУ “Магістр”, 2008. – С. 159–161.
4. *Гончаренко С.* Український педагогічний словник / С. Гончаренко. – К. : Либідь, 1997. – 376 с.
5. Державне будівництво та місцеве самоврядування в Україні : підруч. / О. Н. Ярмиш, В. О. Серьогін ; [за ред. Ю. М. Тодики]. – Х. : Вид-во Нац. ун-ту внутр. справ, 2002. – 672 с.
6. Державне управління і менеджмент : [навч. посіб. у табл. і схемах] / [Г. С. Одінцева, Г. І. Мостовий, О. Ю. Амосов та ін.] ; за заг. ред. Г. С. Одінцової. – Х. : Вид-во ХарПІ УАДУ, 2002. – 492 с.
7. Краткий психологический словарь / сост. Л. А. Карпенко ; под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. – М. : Политиздат, 1985. – 431 с.
8. Психологія в менеджменті : навч. посіб. / С. Комінко [та ін.]. – Тернопіль : Терноп. акад. нар. госп-ва, 1999. – 400 с.
9. *Лебон Г.* Психология народов и масс / Г. Лебон. – СПб. : Макет, 1995. – 316 с.
10. *Московичи С.* Век толп. Исторический трактат по психологии масс / С. Московичи. – М. : Центр психологии и психотерапии, 1996. – 480 с.
11. *Татенко В. О.* Соціально-психологічні механізми впливу людини на людину / В. О. Татенко // Соціальна психологія. – 2003. – № 1. – С. 60–72.
12. *Durkheim E.* Les règles de la méthode sociologique / E. Durkheim. – Vendôme : Quardrige / PUF, 1995. – 149 p.

Надійшла до редколегії 25.11.2013 р.