

## ЛИШЕННЫЕ ОПРЕДЕЛЕННОСТИ СОЦИАЛЬНЫЕ ОЖИДАНИЯ КАК ПОЧВА ДЛЯ ЗЛОУПОТРЕБЛЕНИЙ В МЕЖЛИЧНОСТНОМ ОБЩЕНИИ

Д. М. Львов

В статье рассматриваются лишённые определённости социальные ожидания, которые определяются как почва для злоупотреблений в межличностном общении. Анализируются особенности социальных ожиданий и двойственных отношений, подчеркивается наличие у них схожих признаков. Приводится классификация двойственных отношений. Предлагается способ профилактики двойственных отношений, основанный на методе противостояния воздействию лишённых определённости социальных ожиданий.

**Ключевые слова:** социальные ожидания, межличностные отношения, двойственные отношения.

Современное российское общество переживает очень непростой, но крайне интересный, с точки зрения исследователя, период своего развития. С одной стороны, все очевиднее становится тенденция к индивидуализации личности, что, безусловно, способствует ее росту и развитию, с другой — возрастает сопротивление этому процессу со стороны приверженцев традиционных для России форм и способов взаимоотношений, что также имеет свои очевидные преимущества. Однако, и это признается обеими сторонами, как прежде уже не будет, чья бы точка зрения не одержала верх. Но результат этих процессов — дело будущего. Нам же сейчас важнее рассмотреть текущую ситуацию и понять, что мы можем сделать для того, чтобы выйти из этого кризиса с новообразованиями, а не деформациями. На наш взгляд, одним из способов решения этой задачи является разработка и применение действенных мер по профилактике и противостоянию негативному влиянию социальных ожиданий, лишённых определённости, что и составляет цель этой работы в долгосрочной перспективе.

Об авторе:

Львов Дмитрий  
Михайлович

педагог-психолог МКУ  
г. о. Самара «Городской  
центр социальной помощи  
семье и детям».

Адрес для переписки:  
Россия, 443067, г. Самара,  
ул. Пугачевская, 8 — 147.  
E-mail: lvovnet@yandex.ru

Период, переживаемый нашим обществом, можно назвать переходным. Проблемой этого времени является зыбкость существующих норм и правил. Новые нормы и правила еще не укрепились, а старые уже подверглись сомнению и критике. Границы социальных и личных отношений становятся слишком проницаемы, и это самая что ни на есть благоприятная почва для ак-

тивизации всякого рода негативных проявлений, в том числе и социальных ожиданий.

По данным философского энциклопедического словаря, формирование социальных ожиданий основано на коллективном опыте: они распространяются и подкрепляются посредством коммуникации и взаимодействия, причем в определенных случаях могут получить распространение социальные ожидания, неадекватные реальности. Являясь продуктом отражения социальной реальности, социальные ожидания в то же время выступают как предпосылки ее изменения, т. к. образуют некоторую систему соотношения, стандарт сравнения. Наиболее распространенные, устойчивые социальные ожидания складываются в социальные нормы. Возникнув на основе социальных ожиданий, нормы оказывают на них обратное влияние: индивид не пассивно ожидает, но требует от партнера определенных действий. Чем обобщеннее социальные ожидания, тем индивиду легче ориентироваться в изменяющихся условиях. Но если обобщенность достигнута ценой отказа от определенности, мотивационное воздействие социального ожидания ослабевает и возрастает вероятность отклоняющегося поведения. Неопределенность и противоречивость социального ожидания снижают эффективность совместного действия, являются предпосылкой межличностных и внутриличностных конфликтов [Философский энциклопедический словарь 1983, 411].

Из утверждения, что наиболее распространенные, устойчивые социальные ожидания складываются в социальные нормы, сам собой напрашивается вывод о том, что если социальные ожидания, лишенные определенности, не встречают сопротивления или это сопротивление недостаточно сильно в том социуме, где они распространены, то уже следующее поколение членов этого социума усваивает их как естественную норму и согласно тому же философскому энциклопедическому словарю начинает руководствоваться ими при осуществлении своей деятельности. Это очень похоже на то, как описывается в толковом словаре психиатрических терминов Блейхера и Крука такой феномен, как двойственные отношения: «Двойственное отношение — это неадекватное использование речи родителями больных шизофренией, приводящее к внутренним, психическим конфликтам и дисгармонии взаимоотношений в семье. В разговоре больному ребенку адресуют два противоположных и взаимоисключающих стимула. Создается коммуникативная бессмысленность. Такая "ситуация двойственности" рассматривается как шизофреногенная, однако не исключается возможность, что она — проявление латентной шизофрении у родственников больного» [Толковый словарь психиатрических терминов 1995, 283].

Грегори Бейтсон, британо-американский ученый, работы которого носят междисциплинарный характер, описывая это явление, говорит о нем как о коммуникативной ситуации, в которой субъект получает взаимно противоречащие указания, принадлежащие к разным уровням коммуникации. У Г. Бейтсона данный феномен получил название «двойная связь, или двойное послание» (англ. double bind) [Бейтсон 1960; 1969].

Как бы то ни было, и В. М. Блейхер с И. В. Круком, и Г. Бейтсон со своими сотрудниками описывают один и тот же механизм: субъект, по-

лучающий двойное послание, воспринимает противоречивые указания или эмоциональные послания на различных коммуникативных уровнях, например, на словах выражается любовь, а параллельное невербальное поведение выражает ненависть; либо ребенку предлагают говорить свободно, но критикуют или заставляют замолчать всякий раз, когда он так делает. При этом «индивид не имеет возможности высказываться по поводу получаемых им сообщений, чтобы уточнить, на какое из них реагировать, то есть он не может делать метакоммуникативные утверждения». Субъект также не способен прекратить общение, выйти из ситуации. Источник директив является значимым для субъекта, а неспособность выполнить эти противоречивые директивы наказывается (например, прекращением выражения любви к ребенку). По Г. Бейтсону, длительный опыт существования в условиях ситуаций двойного послания способен разрушить метакоммуникативную систему личности (то есть систему сообщений по поводу коммуникации): нарушается способность «обмениваться с людьми сигналами, которые сопровождают сообщения и указывают, что имеется в виду», правильно различать буквальное и метафорическое. Человек начинает либо во всяком высказывании подозревать скрытый смысл, либо наоборот воспринимать все сказанное буквально, игнорируя невербальные метакоммуникативные сигналы (тон, жесты и т. п.) [Бейтсон 1969].

Тут несложно обнаружить множественные сходства между социальными ожиданиями, лишенными определенности, и двойственными отношениями (двойным посланием). Во-первых, и в том и в другом случае объектом воздействия является индивид. Во-вторых, результатом этого воздействия является демонстрация индивидом определенного поведения. В-третьих, и лишенные определенности социальные ожидания, и двойственные отношения строятся на противоречивости получаемых команд. В-четвертых, общим негативным эффектом являются снижение эффективности в совершении совместной деятельности и возрастающие, вплоть до невозможности исполнения, трудности в установке позитивного межличностного общения. И, наконец, в-пятых, оба этих явления выражаются в нарушении ролевых позиций в процессе социального взаимодействия.

Казалось бы, столь негативное проявление социальных ожиданий должно было бы привлекать очень много внимания со стороны специалистов. Однако первичный анализ литературы на эту тему дал отрицательные результаты. На данный момент не удалось обнаружить никаких материалов, способных сколь бы существенно продвинуть нас в понимании того, как эффективно противостоять социальным ожиданиям, лишенным определенности. Косвенно это может свидетельствовать о том, что тема противодействия негативным проявлениям социальных ожиданий и их профилактики открыта для исследований, и у специалистов, изучающих этот вопрос, до сих пор нет единого взгляда на решение этого вопроса. Однако это не значит, что нам предстоит работать с нуля. Поскольку установлено, что лишенные определенности социальные ожидания и двойственные отношения имеют очевидные сходства, предлагаем изучить зарубежный опыт работы с этим негативным явлением.

По данным Американской психологической ассоциации, проблемы двойственных отношений в первую очередь касаются всех специалистов помогающих профессий, вне зависимости от дисциплины, условий труда или типа клиентов. Почему именно их? Врачи, психологи или педагоги часто имеют преимущество власти над людьми, с которыми они работают. Эти специалисты обладают доверием, и, как предполагается, защищают благополучие тех, кто от них зависит. Подобное преимущество власти ставит специалиста в такое положение, где он может подчинить интересы другого человека своим собственным интересам. И несмотря на то, что двойственные отношения не обязательно предполагают злоупотребления или эксплуатацию, участие в дополнительных отношениях с людьми, которые уже находятся в определенных профессиональных отношениях, облегчает злоупотребление властью.

Современный взгляд на решение проблемы злоупотреблений в процессе осуществления профессиональной деятельности все больше обращается к индивидуальной работе с «нарушителем». В частности, Г. Габбард и Е. Лестер в своей книге «Психоаналитические границы и их нарушения» говорят о том, что реабилитация нарушивших этику специалистов гораздо важнее, чем их наказание [Габбард, Лестер 2014, 115]. При этом не следует забывать о том, что за рубежом тема злоупотреблений разрабатывается уже не одно десятилетие, едва ли ни с самого начала становления психоанализа как метода, в то время как у нас первые попытки ее обсуждения были сделаны в конце 90-х — начале 2000-х годов.

Долгие годы зарубежные специалисты были заняты тем, что формировали среду, благоприятную для того, чтобы акцентироваться на реабилитации. Но начинали они с разработки общепринятых профессиональных стандартов, требований, предъявляемых специалистам, и правил оказания профессиональных услуг.

Далее мы во многом будем цитировать статью «Классификация двойственных отношений в среде работников помогающих профессий» Б. Пирсона и Н. Пьяззы [Pearson, Piazza 1997, 88]. Классифицируя двойственные отношения, авторы делят их на пять категорий и по каждой дают развернутые рекомендации.

Первая категория — это Случайные Множественные Роли. Например, рассматривается ситуация, когда специалист возвращает товар с дефектом в магазин, где единственным служащим является его клиент. Подобные случаи неизбежны в небольших сообществах. Вероятно, риском в подобных случаях в первую очередь является неправильное толкование того, какие именно отношения действуют в настоящий момент и какие «социальные правила» находятся в силе. Рекомендации по действиям в таких ситуациях включают открытые дискуссии на тему действительных или потенциальных двойственных ролей. В условиях небольших сообществ или когда существует причина полагать, что подобный инцидент может произойти, это обсуждение должно пройти на раннем этапе взаимоотношений. В случае непредвиденной, случайной встречи необходимо выделить время для обсуждения инцидента и реакции на него, и желательно сделать это как можно скорее.

Случается, что двойственные взаимоотношения являются неотъемлемой частью работы специалиста. В этом случае речь идет о Структурированных Множественных Профессиональных Ролях. Преподаватели и супервизоры могут иметь несколько ролей одновременно, включая роль инструктора, советчика, супервизора, администратора, работодателя и наставника. Такие роли, как правило, воспринимаются в качестве дополнительных и не обязательно создают конфликт интересов для специалиста. Тем не менее проблемы могут возникнуть, если специалист забывает или же злоупотребляет разницей в уровне власти, заложенной в его роли. Так, учащийся может уступить желанием преподавателя в связи с разницей в уровне власти в рамках одних взаимоотношений, даже если природа других носит характер отношений сотрудничества. Если работа неизбежно влечет за собой двойственные взаимоотношения, специалист должен знать о потенциальном риске нанесения вреда. Несмотря на то, что подобные отношения могут быть весьма полезными, необходимо позаботиться о том, чтобы все стороны были осведомлены о ролях, границах и динамике власти, присутствующих в конкретной ситуации, с целью минимизирования возможности нанесения вреда. Отличным инструментом для регулирования двойственных отношений данной категории являются разного рода Профессиональные Стандарты. Так, Этические Рекомендации Консультирующим Супервизорам Консультативного Комитета по Этическим Стандартам (ACES) дают четкие указания по обсуждаемому вопросу. Например, Стандарт 2.11 гласит, что «личные проблемы во время супервизии должны рассматриваться только в плане воздействия этих проблем на клиентов и на профессиональную деятельность» (ACES, 1993). Если лицо, проходящее супервизию, или студент нуждаются в личном консультировании или психотерапии, в таком случае супервизор должен перенаправить его к другому специалисту. Направление к другому специалисту требуется в соответствии с Этическим Кодексом и Стандартами Практики АСА (Американская Ассоциация Консультирования, 1995), где говорится о том, что специалисты не предоставляют услуги консультирования лицам, «с которыми у них существуют административные отношения, отношения, предполагающие супервизию или оценивание» (Стандарт А.6.В). И, наконец, Стандарт 2.10 гласит, что «супервизия должна быть прервана, если формируются двойственные взаимоотношения, которые создают конфликт интересов или ставят под сомнение суждения специалиста».

Кому-то подобная «заинструментированность» может показаться излишней. Тем не менее она во многом позволяет исключить человеческий фактор при обсуждении конфликтной ситуации, предлагая конкретный, лишенный двусмысленности алгоритм поведения специалиста.

Двойственные взаимоотношения могут возникнуть, когда происходит изменение или Сдвиг в организационной структуре, которые тем самым изменяют взаимоотношения находящихся в организации людей, например, когда один из двух равных по статусу специалистов, наладивших ранее дружеские отношения, получает повышение и меняет свой статус. Обе стороны могут отрицать, что изменение в ролях окажет влияние на их взаимоотношения. Их усилия по сохранению первоначальных отно-

шений могут привести к тому, что они не будут признавать динамику власти, присутствующую в новых отношениях. Таким образом, данная ситуация может вылиться в то, что стороны будут притворяться, что разницы в уровне власти не существует (не изменяя своего поведения по отношению друг к другу), или же их поведение изменится, но признавать или обсуждать они этого не будут. В любом случае потенциальная польза от их новых взаимоотношений будет сведена на нет. Очень важно в ситуации, когда меняется структура профессиональных взаимоотношений, провести открытый диалог на тему ограничений, ролей, границ и структуры власти. В связи с существовавшими ранее отношениями, если одна из сторон беспокоится или подозревает, что новые отношения могут вызвать сложности, рекомендуется внешняя консультация нейтральной стороны для содействия в проведении диалога. За данными переговорами и развитием отношений необходимо регулярно наблюдать до тех пор, пока обе стороны не адаптируются к новым взаимоотношениям. Здесь может помочь выделение отдельного места для выполнения каждой из ролей в зависимости от того, какая из них находится в силе в конкретный момент времени.

В случае Конфликта личных и профессиональных ролей могут присутствовать уже существующие профессиональные взаимоотношения, за которыми последовали личные отношения, или же стороны могли уже находиться в личных отношениях, вслед за которыми последовали профессиональные. Чаще всего, именно о двойственных отношениях этой категории говорят, когда речь заходит о сексуальных отношениях специалиста и клиента. Однако данный тип двойственных взаимоотношений не обязательно должен носить сексуальный или романтический характер. Социальные или приятельские двойственные отношения, такие как сотрудничество в публикациях или участие в общем свободном времяпровождении (например, спорт или хобби), также являются примерами смешения личных и профессиональных ролей.

Всякий раз, когда личные отношения добавляются к профессиональным, существует вероятность нанесения вреда. Важнейшим вопросом здесь является различие в уровне власти, заложенное в профессиональной роли. Если отношения не являются отношениями власти и подчинения, данная ситуация все равно может создать впечатление у других, что существует проблема или конфликт интересов. Например, преподаватель, который общается со студентом, может восприниматься остальными студентами как человек, имеющий любимчиков и склонный к фаворитизму.

Как ACA, так и ACES заняли очень ясные и четкие позиции в отношении сексуальных связей с клиентами или лицами, проходящими супервизию. Стандарт ACA А.7 гласит, что «консультанты не вступают ни в какой вид сексуальной близости с [текущими] клиентами» (ACA, 1995) и избегают формирования сексуально близких взаимоотношений с бывшими клиентами как минимум на протяжении двух лет после прекращения предоставления услуг (Стандарт А.7.b). Кроме того, Стандарт ACA А.6 утверждает, что необходимо избегать двойственных взаимоотношений несексуального характера с клиентами, и приводит «семейные, соци-

альные, финансовые, деловые или близкие личные отношения» в качестве примера (АСА, 1995).

Когда отношения являются несексуальными, временами опасность может казаться небольшой, поскольку выгода от отношений, как правило, перевешивает опасения. Однако необходимо принять меры предосторожности и полностью изучить данные взаимоотношения на предмет возможного вреда или конфликта прежде, чем они приобретут личный характер. В данном процессе рекомендуется использовать третью, беспристрастную сторону. В тех случаях, когда двойственные отношения неизбежны или рассматриваются как полезные, специалисту настоятельно рекомендуется обсудить различные роли, ограничения и опасения перед началом предоставления услуг. Если предоставление услуг уже начато, Стандарт А.6 АСА требует, чтобы «консультанты приняли соответствующие профессиональные меры предосторожности, к примеру, информированное согласие, консультации, супервизию и документирование, с целью убедиться, что их суждения не находятся под влиянием и что не происходит эксплуатации» (АСА, 1995).

И пятая категория — Специалисты-захватчики/ хищники. Данный тип двойственных отношений возникает, когда специалисты используют взаимоотношения для удовлетворения своих собственных потребностей, а не потребностей клиента. Специалисты-захватчики/хищники намеренно соблазняют или эксплуатируют других, не беспокоясь ни о чем, кроме своих собственных потребностей. Одним из примеров такого типа отношений являются специалисты, которые эксплуатируют клиентов, студентов или лиц, проходящих у них супервизию, активно вербуя их в качестве сексуальных партнеров или используя для достижения незаконной личной финансовой выгоды, например, вымогая деньги за услуги, которые не были оказаны. В данной классификации представлены скорее типы специалистов, чем ситуаций, однако такие типы специалистов необходимо уметь различать, с тем чтобы противостоять специалистам, посягающим на правопорядок, добиваться от них этического поведения или ставить вопрос об удалении из профессии.

Вывод, который делают в своей работе Б. Пирсон и Н. Пьяцца, заключается в том, что окончательное решение вопроса двойственных отношений если и возможно, то весьма и весьма затруднительно, поскольку они очень распространены, время от времени сложны для распознавания, иногда неизбежны, иногда опасны, но также могут быть и полезными. Тем не менее риск причинения или получения вреда, по-видимому, увеличивается по мере роста уровня близости и различий в уровне власти. Поэтому очень важно, чтобы специалисты знали о ситуациях, которые могут привести к возникновению двойственных взаимоотношений, что даст возможность действовать проактивным, а не реактивным образом и позволит избежать причинения вреда клиентам или ученикам.

Как видим, основой для профилактики и противодействия злоупотреблениям является строгое регламентирование деятельности специалиста и его высокая личная компетентность в вопросах двойственных отношений. С сожалением должны признать, что в России с этим дела обстоят

из рук вон плохо. Учебные курсы по профессиональной этике преподаются формально или отсутствуют вовсе, а сам этический кодекс, тем более его стандарты, отсутствуют на законодательном уровне. Да, существуют различные этические комиссии и правила, но существуют они в рамках отдельных организаций и носят скорее рекомендательный, чем обязательный характер. Для того чтобы они начали действовать в полную силу, необходимо наполнить их силой закона. Вероятно, это может во многом осложнить жизнь немалому числу специалистов, но необходимо набраться смелости и отваги и пойти на эти меры. Например, ввести обязательное лицензирование на осуществление профессиональной деятельности, разработать проект этического кодекса специалиста помогающей профессии и утвердить его на законодательном уровне, составить реестры специалистов.

Как бы это было неприятно, следует признать, что дальнейшее замалчивание темы двойственных отношений и социальных ожиданий, лишенных определенности, может привести не просто к пагубным, но катастрофическим последствиям! По данным Интерфакс, 9 октября этого года на конференции, посвященной Всемирному дню психического здоровья, генеральный директор Центра психиатрии и наркологии им. Сербского Зураб Кекелидзе сообщил, что «среди дошкольников наблюдаются психические аномалии развития у 60% от общего числа учащихся, у школьников — 70-80%. Кроме того, у 30% школьников отмечается социальная дезадаптация».

Безусловно, причины создавшегося положения не ограничиваются одним лишь негативным влиянием социальных ожиданий, лишенных определенности. Но нельзя сбрасывать со счетов и тот факт, что они способны это сделать! Напомню, что «ситуация двойственности», а именно в эту ситуацию попадает индивид, оказавшийся в сетях социальных ожиданий, лишенных определенности, рассматривается как шизофреногенная. И не о том ли свидетельствует информация, озвученная главным психиатром страны, что такая ситуация у нас уже сложилась? И не просто сложилась, а получила широкое распространение. Вдумайтесь, 70% школьников имеют аномалии в психическом развитии! Не побоюсь показаться паникером, но мы даже не в шаге от пропасти. Мы уже одной ногой над ней!

### Список литературы

- 1 Андреева Г. М. Социальная психология. — М.: Изд-во Московского университета, 1980. — 375 с.
- 2 Бейтсон Г. Групповая динамика шизофрении [Электронный ресурс] // Библиотека: [сайт]. [2015]. URL: <http://www.twirpx.com/file/445264/> (дата обращения: 26.10.2015).
- 3 Бейтсон Г. Двойное послание // Шаги в направлении экологии разума. Избранные статьи по психиатрии Г. Бейтсон. — М.: КомКнига, 2005. — С. 213-220.
- 4 Блейхер В. М., Крук И. В. Двойственное отношение // Толковый словарь психиатрических терминов. — Воронеж: Модэк, 1995. — С. 385.
- 5 Бобнева М. И. Социальные нормы и регуляция поведения. — М., 1978. — 513 с.
- 6 Габбард Г., Лестер Э. Психоаналитические границы и их нарушения. — М.: Класс, 2014. — 272 с.
- 7 Ильичев Л. Ф., Федосеев П. Н., Ковалев С. М., Панов В. Г. Социальные ожидания // Философский энциклопедический словарь. — М.: Советская энциклопедия, 1983. — С. 411.
- 8 Кон И. С. Социология личности. — М., 1967. — 383 с.
- 9 Ольшанский В. Б. Межличностные отношения // Социальная психология. — М., 1975. — С. 196.



- 10 Парсонс Т. Общий обзор // Американская социология. — М., 1972. — С. 21.
- 11 Шибутани Т. Социальная психология. — Ростов на/Д.: Феникс, 1999. — 544 с.
- 12 Ядов В. А. Гипотеза об иерархиях, структуре диспозиций личности и ее социальной обусловленности. Функционирование диспозиционной системы// Саморегуляция и прогнозирование социального поведения личности. — М., 1979.
- 13 Яковев А. М. Преступность и социальная психология. — М., 1971.
- 14 Pearson, B. & Piazza, N., (1997). "Classification of Dual Relationships in the Helping Professions", Counselor Education and Supervision. Vol. 37. Is. 2. P. 89–99.