

1 Введение

1.1 Преподаватель

Зиновьева Татьяна Германовна

1.2 Список литературы

- 1) Столяренко Л. Д. «Основы психологии». Ростов-на-Дону, 2009г.
- 2) Немов Р. С. «Психология в 3х томах». Москва, 2012г.
- 3) Пидкасистый П. И. «Педагогика. Учебное пособие для бакалавров». Москва, 2012г.
- 4) Подласый И. П. «Педагогика для бакалавров». Москва, 2012г.

2 Предмет психологии

2.1 Этапы становления психологического знания

Понятие психология происходит от слов **psyhe** — душа и **logos** — знание (наука о душе).

Первый этап становления психологического знания в эпоху античности. Складываются различные подходы к пониманию психики. Основными считают идеалистический подход и материалистический. Психикой наделялись и неодушевленные объекты. Был поставлен вопрос о различии людей в темпераменте (Гиппократ, Аристотель), проблема взаимодействия рационального и эмоционального в поведении человека (Платон).

Первый психологический труд — это трактат Аристотеля «О душе». В нем исследуются 4 психические функции:

- двигательная,
- питательная,
- чувствующая,
- разумная.

Второй этап становления в XVII в. связан с исследованием знания и мышления. Важными учеными являются:

- 1) Рене Декарт. Заложил основы изучения сознания. Психика функционирует только на сознательном уровне, предлагает первый метод исследования психических явлений — **самонаблюдение**.
- 2) Лейбниц. Ввел понятие бессознательной психической деятельности.
- 3) Дж. Локк. Считается родоначальником эмпирической психологии (обобщение практического материала на основе трудов ученых, путешественников, церковнослужителей). Изучал механизмы функционирования сознания. Основатель идеи ассоциаций (ассоционизм).

Третий этап приходится на XIX в. Становление психологии, как самостоятельной науки, что было обусловлено развитием экспериментальной психологии. В 1879 г. немецкий ученый В. Вундт открывает первую экспериментальную психологическую лабораторию. В России первая лаборатория открыта в 1885 г. В. Бехтеревым (вторая в Европе).

Таким образом к концу XIX в. сложился ряд направлений психологического исследования. Основными считаются:

- изучение сознания,
- изучение поведения,
- изучение бессознательного.

2.2 Объект и предмет психологии

Объект психологии — это психические явления и поведение человека. Психические явления представлены тремя группами.

1) Психические процессы.

- 1) Познавательные.
- 2) Эмоционально-волевые.

2) Психические состояния.

3) Психические свойства личности.

- 1) Темперамент.
- 2) Характер.
- 3) Способности.
- 4) Направленность.

Предмет психологии — это факты, категории и закономерности (устойчивые взаимосвязи между псих. явлениями), отражающие функционирование психики.

Психика — системное качество и результат деятельности мозга. Необходимыми условиями развития психики являются общение с другими людьми и полноценное, здоровое функционирование головного мозга.

2.2.1 Структура психологии

- **Общая психология.** Изучает общие особенности психических явлений, закономерности функционирования психики, методы психологического исследования и другие общие вопросы.
- Психология развития.
 - Возрастная психология. Особенности психического развития на различных возрастных этапах.

- Патопсихология. Отклонения психического развития.
- Социальная психология. Изучает влияние социальных факторов на психику человека.
- Прикладная психология. Изучает практические, жизненные проблемы (например, педагогическая психология).

2.2.2 Методы психологии

- **Наблюдение.**
 - Внешнее. Наблюдение со стороны.
 - Включенное. Наблюдение, как члена группы и тд.
 - Самонаблюдение. Анализ своего сознания.
- **Эксперимент.**
 - Лабораторный. Использование спец оборудования, помещения, условий и тд.
 - Естественный. В естественной среде.
- **Опрос.**
 - Интервью.
 - Анкетирование.
- **Тестирование.** Это чисто психологический метод. Тестирование (англ. испытание, проверка, проба) — это ограниченное во времени испытание, предназначенное для выявления индивидуальных психологических различий. Целью тестирования является выявление особенностей конкретной личности.

Существуют совершенно различные методы тестирования, например, скорость реакции, анкеты, реакция на изображения, прямые вопросы и тд. Это связано с тем, что не существует абсолютно универсальных тестов. Различные тесты направлены на выявление различных черт личности, существует развития и изменения и тд. Не все тесты научно-обоснованны.

В современном мире популярно проводить псих. тесты при приеме на работу, в школу, институт и тд.

По содержанию различают:

- тесты интеллекта (например, IQ),
- тесты способностей (тесты на изучение способностей в определенной сфере, например, математические),

- личностные тесты (качества личности, характер и тд.),
 - тесты достижений (оценки обучаемости и профессиональных знаний).
- **Изучение документов.** Изучают личные документы и официальные.

Изучение личных документов дают много информации о личности (например, письма и дневники).

2.3 Современные психологические направления

2.3.1 Психоанализ

Это направление возникло в конце XIX в. основоположником считается **З. Фрейд**. Сфера изучения — бессознательное. Используются такие методы, как гипноз, метод свободных ассоциаций, толкование сноведений, метод ошибочных действий и тд.

Структура сознания по Фрейду:

- 1) Оно — бессознательное,
- 2) Я — сознательное,
- 3) Сверх Я — внутренний цензор.

В начале своей карьеры Фрейд использует гипноз, но впоследствии от него отказывается. Он разрабатывает метод свободных ассоциаций (например, показ картинок, просьба сказать первое, что пришло в голову при слове и тд).

Кроме Фрейда большой вклад в развитие данного направления внес его ученик **К. Юнг**. Юнг выделил 2 вида бессознательного:

- индивидуальное,
- коллективное.

Коллективное бессознательное состоит из архетипов.

Также представителем является **А. Адлер**. Исследовал комплексы неполноценности. Ввел понятие мотивации. Изучение людей, выросших в неблагоприятной среде и имеющих различные комплексы привело его к выводу, что такие люди часто достигают высот в следствии стремления доказать свое превосходство (например, Наполеон).

2.3.2 Бихевиоризм

Направление возникает в начале XX в. в США, основоположником считается Дж. Уотсон. **Объект изучения** — это поведение, поведение, понимаемое, как реакция организма на стимулы внешней среды в процессе адаптации ($S \rightarrow R$). Используется экспериментальный метод исследования. Отечественным прообразом стала «рефлексология».

Э. Толмен дополняет теорию, добавляя такое понятие, как «медиатор» ($S \rightarrow I \rightarrow R$).

2.3.3 Гуманистическая психология

50-60е гг. XX в. Наиболее известные представители: А. Маслоу, К. Роджерс, В. Франкл.

Человек исследуется, как в высшей степени сознательное существо, стремящееся к саморазвитию и самореализации. Отрицается возможность проведения эксперимента в психологии.

А. Маслоу считал, что потребности человека представляют определенную иерархическую структуру:

- 1) физиологические,
- 2) безопасность (как физическая, так и социальная)
- 3) общение,
- 4) самоутверждение,
- 5) самореализация.

Более высокие потребности возникают, когда нижележащие удовлетворены. Разные люди удовлетворены различными уровнями пирамиды, например до уровня самореализации доходит только 20% всего населения.

К. Роджерс работал психотерапевтом и имел богатый практический опыт. Считал, что человек по природе добр и все проявления жестокости, агрессии — это отклонения от нормы. Он выделил в структуре личности 2 составляющие:

- Я-идеальное (желания, мечты и то, что человек хочет достичь),
- Я-реальное (реальное состояние дел).

Я-реальное должно максимально стремиться к достижению Я-идеального.

В. Франкл разработал учение «Логотерапия». Имел богатый практический опыт, много работал в концлагерях. Считал, что если у человека есть «смысл жизни», цель, то он может преодолеть огромные трудности для достижения этой цели. Смысл в том, чтобы помочь человеку найти именно его цель.

2.3.4 Когнитивная психология

Направление возникает в середине XX в. Основные деятели: Ж. Пиаже, Л. Колберг.

Человек рассматривается, как анализирующий субъект, способный воспринимать информацию, принимать решения, разрешать проблемы. Поступок человека включает 3 компонента:

- само действие,
- мысли,
- чувства, испытываемые при выполнении действия.

Внешне похожие действия могут быть разными, так как мысли и чувства человека были иными.

Ж. Пиаже исследовал процессы мышления на различных возрастных этапах. Он полагал, что процесс развития мышления идет индивидуально, длительность каждого этапа зависит от конкретного человека. В среднем к 14-и годам у человека формируется «понятийное мышление», т.е. оперирование понятиями и логическими выводами.

Л. Колберг изучал нравственную структуру личности.

2.3.5 Отечественная психология

Становление относится к концу XIX в. У истоков стояли: И. Сеченов, И. Павлов, Г. Челпанов и В. Бехтерев. Их часто называют «объективными психологами», а направление **Объективная психология**. Широко использовали эксперименты в исследованиях.

В экспериментах над мозгом Сеченов открыл т.н. «тормозные центры», что позволило ввести в психологию понятие **торможения**. Наиболее значительная работа Сеченова «Психологические этюды» в 1873 г.

Бехтерев развивал энергетическую концепцию, которая объясняла взаимодействие психики и физиологии. Исследовал также природу и динамику группового и массового поведения, уделял внимание проблемам общения.

Павлов разработал теорию **высшей нервной деятельности**. Он продолжал работы Бехтерева и Сеченова. Говорил, что скорость нервной деятельности у разных людей различна (выделил 4 типа, которые согласовал с 4мя основными типами людей: холерик, сангвиник, флегматик, меланхолик; например холерик имеет крепкую нервную систему, но возбуждение преобладает над торможением, а сангвиник более устойчив).

Г. Челпанов в 1912 г. создал психологический институт.

После этого в 30х годах началось идеологическое преследование и многие ведущие психологи уехали на запад.

После в 60х гг. во время Хрущевской оттепели снова начинает развиваться. Деятели: Л. Выготский, С. Рубенштейн, А. Лурия, Г. Андреева А. Леонтьев.

Выготский изучал проблемы мышления и речи, внес вклад в исследование психопатологий.

Рубенштейн основал факультет психологии в МГУ в 1942 г. Основал **деятельностный подход** к психологии.

Лурия развивал теорию культурно-исторического функционирования психики, также исследовал эмоциональные процессы.

В настоящее время хорошо развиваются психофизиология и другие практические направления психологии (например теории мотивации, психология организаций и тд). Хорошо развиваются новые направления психологии (например изучение влияния СМИ и интернет, исследование игрости и тд). Также развивается психодиагностика и компьютерная психодиагностика.

3 Психология познавательных процессов

3.1 Ощущение, восприятие, внимание, как познавательные психические процессы

3.1.1 Ощущение

Ощущение — это отражение отдельных свойств объекта при его непосредственном воздействии на органы чувств. Ощущения бывают зрительные, слуховые, обонятельные, осязательные, вкусовые, температурные, болевые, кинестетические (ощущения движения), интероцептивные (ощущения внутреннего состояния организма). Анатомо-физиологический аппарат предназначенный для приема ощущений называется **анализатором**.

Ощущения характеризуются верхним и нижним порогом (максимальная и минимальная величина ощущения, которое мы можем ощутить), дифференциальным порогом (шаг с которым мы можем отличить ощущения, например два оттенка красного) и латентным периодом (время, которое проходит между воздействием раздражителя и начала ощущений).

Ощущение — это самый простой из познавательных процессов, с которого начинается процесс познания мира.

Ощущения бывают сознательные и бессознательные (например, ощущение равновесия).

3.1.2 Восприятие

Восприятие — это целостный образ объекта или явления при его непосредственном воздействии на органы чувств.

Виды:

- восприятие времени,
- пространства,
- движения,
- отношений,
- объекта.

Восприятие характеризуется:

- постоянством (существенные характеристики объекта быстро не меняются, поэтому мы воспринимаем объект постоянно),
- структурностью,
- избирательностью (объекты воспринимаются достаточно субъективно, избирательно по отношению к существенным свойствам объекта),
- зависимостью от прошлого опыта человека.

3.1.3 Внимание

Внимание — это сосредоточение на одном или нескольких объектах при одновременном отвлечении от других.

Внимание может быть произвольным, когда воздействует неожиданный контрастный или новый раздражитель. Произвольное внимание связано с сознательно поставленной целью, утомляет через 15 минут. Послепроизвольное внимание возникает при появлении интереса к деятельности.

Объем внимания у ребенка равен 2-3 объекта, а у взрослого человека 4-6 объектов.

Внимание характеризуется:

- концентрацией,
- распределением,
- переключением.

3.2 Память в системе познавательной деятельности

Память — это познавательный процесс, заключающийся в запоминании, хранении и последующем воспроизведении информации. Это вознейший познавательный процесс, который позволяет сохранять информацию, знания, адаптироваться к окружающей среде.

По способу запоминания различают:

- непроизвольную память (информация запоминается сама собой без спец. заучивания),
- произвольная память (целенаправленное заучивание информации, зависит от цели запоминания и приема запоминания).

Первоначально информация попадает в кратковременную память, где хранится 5-7 минут. Объем кратковременной памяти равен 7 ± 2 единицы информации. Далее информация либо забывается, либо переходит в промежуточную память, где она хранится в течении дня. Во время сна информация из промежуточной памяти обобщается, оценивается и пересылается в структуры долговременной памяти.

Долговременная память бывает с сознательным доступом и закрытая.

Оперативная память обслуживает конкретные виды деятельности, включает информацию как из кратковременной памяти, так и из долговременной.

3.2.1 способы воспроизведения информации

- Припоминание.
- Узнавание (при повторном восприятии объекта).
- Реминисценция (озарение).

3.3 Мышление и воображение

3.3.1 Мышление

Мышление — это познавательный процесс, заключающийся в установлении взаимосвязей и отношений между познаваемыми объектами.

Классификации:

- В зависимости от степени осознанности мыслительной деятельности.
 - Аналитическое мышление.
 - Интуитивное мышление.
- По степени новизны результатов мыслительной деятельности.
 - Репродуктивное мышление (воспроизводство старых образцов, схем, алгоритмов).
 - Творческое мышление.
- По способу осуществления.
 - Наглядно-действенное.
 - Наглядно-образное.
 - Словесно-логическое.

Понятийное мышление характерно для взрослых людей и связано с использованием понятий и логических операций.

3.3.2 Воображение

Воображение — это процесс создания образов. Оно может быть пассивным (сновения, грезы, мечты) и активным (например в процессе творчества).

К формам активного воображения можно отнести:

- гиперболизацию (преувеличение некоторых свойств),
- схематизация,
- типизация,
- агглютинация (соединение несоединимых элементов).

4 Сознание, как высшая ступень развития психики

4.1 Понятие, функции, процесс развития сознания

Сознание — это высшая форма психического отражения, в ходе которого у человека формируется внутренняя модель внешнего мира.

Функции сознания:

- познавательная,
- эмоционально-оценочная,
- регулятивная,
- креативная (творческая),
- рефлексивная (способность сознания сосредотачиваться на самом себе).

Процесс развития сознания можно рассматривать по ряду направлений.

- Рефлексивное направление — это переход от познания внешнего мира к познанию самого себя, в результате у человека формируется самосознание.

Самосознание имеет 4х компонентную структуру:

- осознание себя, как активного субъекта деятельности,
 - неповторимость,
 - социально нравственная самооценка,
 - самооценка своих психических свойств.
- Понятийное направление — процессы развития сознания тесно связано с процессами развития мышления и речи.
- По мере развития знаний об окружающем мире у человека формируются понятия, которые используются для обозначения групп предметов с исходными существенными признаками. Формируется словесно-логическое мышление.
- Историческое направление — каждая историческая эпоха накладывает отпечаток на сознание ее современников, изменение объективных условий жизнедеятельности людей всегда приводит к изменениям в их сознании.

4.2 Взаимодействие сознания и бессознательного

Бессознательное представлено во многих психических явлениях. В зависимости от взаимодействия с сознанием выделяют следующие уровни бессознательных явлений:

- область предсознания (например, бессознательные ощущения, неосознаваемые образы восприятия, интуиция, установки),
- бессознательные явления, которые ранее осознавались, но в силу выработки автоматизма ушли в бессознательное (например, двигательные навыки, оперирование предметами, привычки, профессиональные навыки),
- личностное бессознательное (то, что вытеснено из сферы сознания под воздействием моральных запретов; может проявляться в сноведениях, грезах, мечтах, в непроизвольном путнии/забывании имен и событий, с которыми у человека связаны неприятные воспоминания, ошибочные действия; эта область наиболее важна для изучения по мнению психоаналитиков).

Бессознательное регулирует повседневные рутинные действия, освобождая от этих функций сознание.

Биологически обусловленная подструктура	Биологически обусловленная подструктура
Темперамент Тип нервной системы Конституция тела Пол Возрастные особенности Патологические особенности	Социальный опыт Характер Направленность личности
Особенности психических процессов, Способности	

Таблица 1 – Психологическая структура личности

4.3 Эмоции и воля, как характеристики сознания

Эмоциональные процессы — это переживания, отражающие личную оценку и значимость события для жизнедеятельности человека. Многообразные проявления эмоциональной жизни делятся на:

- аффекты — это бурным, относительно кратковременные, эмоциональные реакции человека на только что произошедшее событие,
- эмоции — это состояния, которые могут носить опережающий характер; более длительно по времени, чем аффект,
- чувства — это устойчивое отношение к кому-либо или чему-либо,
- настроение — это эмоциональный процесс, влияющий на эффективность деятельности человека,
- стресс — это состояние поведенческого и душевного расстройства, связанное с невозможностью человека целесообразно и разумно действовать (изучал Г. Селье, выделил дистресс — отрицательно влияющий на человека и аустресс — мобилизация ресурсов для решения проблем). При длительном стрессе возникает фаза усталости и истощения ресурсов.

Для создания оптимального эмоц. состояния требуется правильно оценивать события, собирать объективную разноплановую информацию по проблеме, продумывать запасные варианты действий в сложных ситуациях.

Воля — сознательное регулирование человеком своего поведения, связанное с преодолением внешних и внутренних препятствий.

5 Психология личности

5.1 Психические свойства человека

5.1.1 Психологическая структура личности

Темперамент — это характеристика человека, связанная с особенностью нервных процессов. Темперамент обуславливает интенсивность и скорость реагирования, степень эмо-

циональной возбудимости и особенности адаптации к окружающей среде.

Различают 4 вида темперамента:

- 1) **Холерик** — сильная, подвижная нервная система, но неуравновешенная (возбуждение преобладает над тормажением).
- 2) **Сангвиник** — сильная, уравновешенная, подвижная нервная система.
- 3) **Флегматик** — сильная, уравновешенная, но неподвижная нервная система.
- 4) **Меланхолик** — слабая, неуравновешенная и неподвижная нервная система.

Характер — это сочетание наиболее устойчивых, существенных особенностей личности, проявляющихся в поведении человека и его отношении к окружающим людям, себе и делу. На формирование характера существенно влияет система базовых ориентаций личности, которая складывается в первые годы жизни:

- Ориентация на себя.
- Ориентация на других (на группу).
- Ориентация на предметные аспекты активности.

5.1.2 Акцентуация характера

Это преувеличенное развитие отдельных черт характера. Были выделены следующие типы акцентуации характера:

- Гипертивный. Всегда повышенное настроение.
- Дистимичный. Противоположный предыдущему. Полный пессимист.
- Циклотимный. Цикличность смены этапов подъема и спада.
- Эмотивный. Очень эмоциональный и чувствительный.
- Педантичный. Точный, аккуратный и т.д.
- Тревожный. С повышенным беспокойством насчет себя, близких и т.д.
- Застерегающий. Долгое время фокусируется на проблеме.
- Демонстративный. Стремление выделиться, не быть как все.
- Экзотированный. Похоже на предыдущее, но больше идет не от характера, а от природы. Часто деятели искусства. Любят поговорить, влюбчивые, творческие и т.д.
- Возбудимый. Вспыльчивый, заносчивый.

5.1.3 Способности

Психологические особенности человека, обуславливающие успешное выполнение одной или нескольких видов деятельности. Предпосылкой развития способностей являются

Инстинкт	Тип личности
Самосохранения	Эгофильный
Продолжения рода	Генофильный
Исследования	Исследовательский
Свободы	Либертофильный
Доминирования	Доминантный
Сохранения достоинства	Дигниతోфильный
Альтруизма	Альтруистический

Таблица 2 – Типология доминирующего инстинкта

задатки человека — это анатомо-физиологические особенности строения мозга, нервной системы и системы анализаторов. Так же на развитие способностей существенно влияют социальные факторы, в том числе и интерес самого человека.

Различают общие способности и специальные. Общие характерны для всех людей и используются в различных видах деятельности. Специальные способности свойственны не всем и характеризуют успех в какой-то сфере.

5.2 Типологии личности

5.2.1 Сенсорная типология

Выделяют 3 типа людей в зависимости от ведущей системы восприятия (репрезентативная система):

- визуальный (хорошая зрительная память, характерная сильная жестикуляция, в момент вспоминания информации взгляд обращен вверх),
- аудиальный (хорошая слуховая память, проговаривание слов при написании, смотрит в сторону при вспоминании информации),
- кинестетический (хорошая двигательная память, запоминает ощущения, чувства, движения, смотрит вниз при вспоминании информации).

5.2.2 Типология доминирующего инстинкта

5.2.3 Конституциональная типология

Типология Э.Кречмера

Выделяют различные типы телосложения и в соответствие им ставят типы личности.

- Астеническое телосложение. Худощавые, высокие люди. **Шизотеники**. Замкнутые, интроверты, интеллектуалы. Сложны в общении.
- Пикническое телосложение. Невысокий, полный. **Циклотеники**. Противоположны. Просты в общении и тд.
- Атлетическое телосложение. **Иксотеники**. Уверенный в себе, склонен к лидерству, стандартное, банальное мышление.

В совместимости людей можно выделить ряд уровней:

- 1) ценностно-ориентационное единство, совместимость жизненных целей, ценностей, идеалов и т.д;
- 2) согласованность функционально-ролевых ожиданий, те в представлении людей о своих ролях и функциях в конкретном союзе;
- 3) совместимость индивидуальных психологических характеристик:
 - 1) психо-физическая совместимость темпераментов,
 - 2) совместимость приобретенных черт характера

5.3 Формирование личности

5.3.1 Психо-социальная концепция развития личности Эриксона

Центральными понятиями данной концепции являются

- **групповая идентичность**,
- **эго-идентичность**.

Групповая идентичность формируется с первых дней жизни человека, поскольку ребенок ориентирован на включение в определенную соц. группу и начинает понимать мир, как эта группа. Но постепенно у ребенка формируется и **эго-идентичность**, те чувство устойчивости своего «я».

Формирование эго-идентичности — это длительный процесс, включающий ряд стадий. На каждой стадии человек сталкивается с кризисным противоречием, которое должен разрешить, что и определяет направление развития на данном возрастном этапе.

Эриксон выделял 8 стадий:

- 1) Младенчество (до 1-го года). Базисное доверие к миру и людям.
- 2) Ранний возраст (от 1-го до 3-х лет). Автономия, самостоятельность, опрятность.
- 3) Дошкольный возраст (от 3-х до 6-ти лет). Инициативность, целеустремленность, активность.
- 4) Школьный возраст (от 6-ти до 11-ти лет). Уверенность в себе.
- 5) Юношеский возраст (от 11-ти до 20-ти лет). Целевая форма эго-идентичности. Человек находит свое «я». Признание окружающими.
- 6) Молодость (от 20-ти до 25-ти лет). Чувство близости, интимности, любовь.
- 7) Зрелость (от 25-ти до 50-ти лет). Творчество, любимая работа, воспитание детей, удовлетворенность жизнью.
- 8) Старость (после 50-ти лет). Принятие себя, жизни, мудрость.

Многие проблемы, осложнения развития являются следствием неразрешенности кризисных противоречий предыдущих периодов развития.

Каждый человек в процессе своего развития включается в различные соц. группы, в которых занимает определенные статусы. Наиболее характерный для данной личности статус по которому его выделяют окружающие называется **главным статусом**.

Все статусы делятся на предписанные (заданные от рождения, например, пол и национальность) и достигаемые (получаемые своими силами).

Социальная роль — это поведение, ожидаемое от того, кто имеет определенный социальный статус.

В процессе исполнения личность соц. ролей может возникнуть ролевое напряжение и конфликт (внутриличностный). Основными причинами могут быть:

- 1) неадекватная ролевая подготовка,
- 2) противоречия между требованиями различных ролей,
- 3) несоответствие исполняемой роли интересам личности.

5.3.2 Действия с помощью которых может быть снижена ролевая напряженность

- Рационализация ролей. Безсознательный поиск неприятных сторон желаемой, но недостижимой роли.
- Разделение ролей. Временное изъятие из жизни одной из ролей.
- Регулирование ролей. Перенос ответственности за исполнение роли на других или на группу.

6 ТУТ ПРОПУСК, ВСТАВЬ!!!!

6.1 Механизмы и типы межличностного восприятия

В процессе межличностного восприятия существует ряд механизмов:

- идентификация — отождествление себя с другим человеком,
- эмпатия — сочувствие, переживание другому человеку,
- рефлексия — осознание того, как собеседник воспринимает нас.

6.1.1 Виды восприятия

- 1) Аналитическое. Каждый информативный элемент внешности человека связывается с наличием определенной психологической черты.
- 2) Эмоциональное. Человеку приписываются те или иные черты на основе эмоционального отношения к нему.
- 3) Социально-асоциативное. Человеку приписываются определенные черты на основе отнесения его к конкретной социальной группе.

- 4) Перцептивно-ассоциативный. Человеку приписываются те или иные черты по аналогии со вспоминаемым образом.

6.1.2 Эффекты восприятия

- 1) Эффект первичности и новизны. Эффект первичности срабатывает при общении с незнакомым человеком. Первая информация полученная о личности оказывает существенное влияние на формирование дальнейшего образа человека.
Эффект новизны срабатывает при общении с уже знакомыми людьми. Последняя информация, полученная о человеке фиксируется в памяти, осмысливается и может привести к изменению мнения о нем.
- 2) Эффект проецирования. Это перенос своих личностных особенностей на собеседника.
- 3) Эффект стереотипизации. Стереотипы в общении чаще всего касаются групповой принадлежности индивида. С одной стороны они могут упрощать процесс восприятия другого человека, с другой приводить к формированию предубеждения.
- 4) Эффект ореола. Ореол — это вспоминаемый образ, который мешает объективно оценить другого человека.
- 5) Эффект отношения. При позитивном отношении к нам, мы склонны наделять человека позитивными качествами. При негативном — отрицательными.
- 6) Эффект превосходства. Если собеседник превосходит нас по какому-либо критерию, то мы склонны его переоценивать. Если уступает, то мы его недооцениваем.

Для того, чтобы правильно воспринять и оценить другого человека необходимо пронаблюдать за его поведением в следующих ситуациях:

- Когда человек достигает значимой для него цели.
- Когда преодолевает трудности на пути к достижению желаемой цели.

Эти ситуации должны охватывать 3 основные сферы: общение, учение и труд.

7 Общение, как взаимодействие

7.1 Трансактный анализ общения

Автор Э. Берн. В данной концепции предполагается регулирование действий участников общения через согласование их позиций, учета характера ситуации и стиля взаимодействия.

Позиция Каждый участник общения может занимать одну из 3х позиций, которые условно обозначаются, как «родитель», «взрослый» и «ребенок». **Родитель** — это поведение в стандартных ситуациях, когда существует определенный алгоритм действия. Могут быть 2 разновидности: критикующий и опекающий родитель. Критикует постоянно указывает, наказывает, критикует и т.д. Опекающий родитель заботится ит.д.

Взрослый — это поведение в нестандартных ситуациях, когда нужно принимать решения, оценивать ситуацию, действовать сознательно.

Ребенок — отвечает за творчество, разрядку напряжения, получение приятных впечатлений. Также включается в действие, когда человек не чувствует уверенности или сил для решения проблемы. Выделяют 2 разновидности: бунтующий и послушный ребенок.

Берн полагал, что общение максимально эффективно, когда общение идет с одинаковых позиций (транзакции). Если транзакции не совпадают (пересекаются), то общение неэффективно.

Ситуация Также играет роль ситуация в общении. В различных ситуациях человек представляет себя с разных позиций и в разном стиле.

Стиль Различают 3 основных стиля взаимодействия:

- Ритуальный.
- Манипулятивный.
- Гуманистический.

7.2 Классификация взаимодействий

В процессе жизнедеятельности люди вступают в разнообразные по характеру взаимодействия, наиболее распространенным является дихотомическое деление всех возможных видов взаимодействия на кооперацию и конкуренцию.

8 Психологические аспекты конфликтных взаимодействий

Конфликт — это резкое обострение противоречий и столкновение 2х или более участников в процессе решения проблемы, имеющей деловую или личную значимость для каждой из сторон.

Конфликт = Участники + Объект + Конфликтная ситуация + Инцидент

8.1 Классификация конфликтов

- По числу участников.
 - Внутриличностный.
 - Межличностный.
 - Между личностью и группой.
 - Межгрупповой.
- По характеру протекания.
 - Рациональные.

- Эмоциональные.
- По проблемно-деятельностному признаку.
 - Педагогический.
 - Творческий.
 - Политический.
 - и т.д.

Причины конфликтов бывают различны. Чаще всего межличностные конфликты возникают при несовпадении взглядов, мировоззрений и т.д.

8.1.1 Виды межличностных конфликтов

- Конфликт безысходности (оба относятся отрицательно).
- Конфликт несовместимости (один относится положительно, а другой отрицательно, например, неразделенная любовь).
- Конфликт неопределенности (один не определился в своем отношении к другому).
- Конфликт влечения-боязни.

8.1.2 Этапы протекания конфликтов

- 1) Предконфликтная стадия. Оponentы подготавливают план действий, собирают информацию, оценивают ресурсы, осуществляется консолидация сил, участвующих в конфликте.
- 2) Непосредственно конфликт. Характерно наличие инцидента, действия участников конфликта могут носить открытый или скрытый характер.
- 3) Разрешение конфликта. Возможен при изменении конфликтной ситуации. Изменить ситуацию можно устранив причину конфликта. Также изменению конфликтной ситуации может способствовать вмешательство третьей силы, создающее перевес одной из сторон, исчерпание ресурсов, устранение соперника.

8.1.3 Последствия конфликта

[h!] Конструктивные	
Содействует внутригрупповой сплоченности, в случае межгрупповых конфликтов Привлечение внимания к интересам отдельной личности Формирование новых социальных связей ...	Отвлеч

Целесообразно разрешение конфликта на начальных этапах его возникновения. Необходимо соблюдение правил формального и неформального общения, важную роль играет личный пример руководителя и благоприятный психологический климат в коллективе.

9 Психология делового общения

9.1 Организация публичного выступления

Название выступления должно отражать его суть и носить рекламный характер. Обязательно нужно подготовить тезисы или конспект выступления. Необходимо изучить состав аудитории, осведомленность слушателей в обсуждаемом вопросе, интерес к теме выступления.

Не рекомендуется начинать выступление сразу, а сделать небольшую паузу, для установления визуального контакта с аудиторией. Первая фраза должна содержать приветствие. Первая часть выступления называется **зачином**, он должен быть занимательным и создавать эмоциональный контакт с аудиторией. Например, можно начать речь с красочного описания темы, яркого эпизода, привести афоризм или цитату. Важнейшим условием поддержания внимания к выступлению является новая, неизвестная слушателям информация или оригинальная интерпретация известных фактов.

Для поддержания внимания аудитории можно использовать психологические механизмы: сопереживание, доверительность, убежденность и эмоциональность оратора. Рекомендуются свободные и естественные жесты. Жестикуляция должна осуществляться выше пояса и обеими руками. Не должно быть рук за спиной или в карманах. Темп речи должен быть умеренным, речь должна содержать паузы для осмысления сказанного и формулирования вопросов. Переодически необходимо устанавливать визуальный контакт с аудиторией.

Для привлечения внимания также можно использовать юмор, подходящий под ситуацию и тему.

Заключение выступления должно быть связано с главной идеей, быть оптимистичным по духу. Хорошо воспринимаются выступления, заключение которых перекликается с началом.

Часто после выступления задаются вопросы. Существует 5 основных групп вопросов:

- 1) **Закрытые вопросы.** Подразумевают ответ «да» или «нет». Используются, чтобы получить согласие или подтверждение того, что сказано ранее.
- 2) **Открытые вопросы.** Например, как/почему/зачем. Задаются, когда нужно получить дополнительные сведения, либо выяснить мотивы, позицию выступающего.
- 3) **Риторические вопросы.** Не дается прямого ответа, их цель вызвать новые вопросы, указать на нерешенные проблемы.
- 4) **Переломные вопросы,** задаются когда слушатели получили достаточно информации по одной проблеме и хотят переключиться на другую.
- 5) **Вопросы для обдумывания,** вынуждают выступающего размышлять и комментировать то, что было сказано.

9.2 Психологические аспекты ведения деловой беседы

Процесс ведения деловой беседы включает ряд этапов:

- Подготовка к деловой беседе, установление места и времени встречи. Предполагается составление плана беседы, выделение основных задач, сбор необходимой информации о собеседнике, отбор аргументов для защиты своей позиции, выбор подходящей стратегии общения (открытая или закрытая).
- Начало беседы. Включает встречу и вступление в контакт. Недопустимы следующие варианты начала беседы: неуверенность, обилие извинений, неуважение, пренебрежение, агрессивность по отношению к партнеру. Для начала беседы чаще всего пользуются 4мя основными приемами:
 - метод снятия напряжения (несколько приятных фраз личного характера, может легкая шутка),
 - метод зацепки (необычный вопрос, сравнение, личные впечатления),
 - метод стимулирования воображения (постановка ряда вопросов, которые должны быть рассмотрены в процессе беседы),
 - метод прямого подхода (непосредственный переход к делу без вступления, подходит для кратковременных и не очень важных деловых контактов).
- Постановка проблемы. Первый вопрос должен быть интересным, но недискуссионным. Лучше начинать с наиболее выполнимого предложения. Необходимо привести способ передачи информации в соответствии с мотивами и уровнем информированности собеседника. Не употреблять слов с двойным значением и фраз, которые можно неверно истолковать. Важно стремиться перейти от монолога к диалогу, комбинировать различные виды вопросов. Необходимо наблюдать за невербальными реакциями собеседника и соответственно гибко менять свое поведение.
- Фаза нейтрализации замечаний собеседника. Необходимо выслушать сразу несколько возражений не перебивая собеседника. Не спешить с ответом, не поняв суть возражения. Доказательство бессмысленности замечаний или эмоциональная реакция на них как правило приводят к росту конфронтации. Для нейтрализации возражений используют следующие приемы:
 - ссылка на авторитет,
 - цитата,
 - сравнение,
 - переформулировка.
- Фаза поиска и принятия приемлимого решения. Может осуществляться в стиле сотрудничества, либо в форме авторитарного принятия решения одним из партнеров и добровольным или вынужденным подчинением другого партнера. Фиксация договоренности и завершение беседы. Итоги должны быть резюмированы, полезно составить официальный протокол решения.

9.3 Деловые дискуссии при принятии решений

9.3.1 Деловое совещание

Участвуют 7-9 человек. Тема обсуждения должна быть заранее определена, чтобы участники могли подготовиться и продумать свои предложения. Целесообразно пространственное расположение участников в форме круглого стола. Деловое совещание предполагает возможность критики предметных позиций участников, а не их личных особенностей.

9.3.2 Мозговой штурм

Был предложен А. Осборном. Группа разбивается на 2 подгруппы: генератор идей и критики. Первую часть дискуссии генератор порождает как можно большее количество идей (даже невозможные, неудачные, необоснованные) по поводу поставленной проблемы. Вторую часть вступают в действие критики, которые анализируют идеи, обсуждают спорные и неудачные варианты, ищут пути улучшения, принимают лучшие.

9.3.3 Метод синектики

Синектика — соединение разнородного. Разработал данный метод У. Гордон. В группе выделяются синекторы — это люди, наиболее активно заявляющие свои позиции (оптимально 5-7 человек), в их задачу входит выдвижение противоположных/взаимоисключающих предложений по поводу поставленной проблемы; далее в дискуссию включаются другие члены группы, которые должны видеть возникшие крайности с тем, чтобы всесторонне их проанализировать. В итоге принимается решение удовлетворяющее всех. Предусмотренное обязательное использование приемов, основанных на аналогии. Существует 4 вида аналогии:

- прямая (поиск подобных проблем),
- личная (поставить себя на место проблемного объекта),
- символическая (попытка переформулирования задачи),
- фантастическая (предположение, что мы имеем абсолютно любые средства для решения проблемы).

10 Социально-психологические процессы малых группах

10.1 Понятие и классификация малых групп

Малая группа — это немногочисленная по составу общность людей, связанных совместной деятельностью и тесными межличностными отношениями. Отличительными особенностями малых групп являются:

- 1) Пространственное и временное соприкосновение членов группы.
- 2) Наличие организационного начала в группе (формальный или неформальный лидер).
- 3) Наличие эмоциональных отношений в группе.

- 4) Наличие общей цели в совместной деятельности.
- 5) Выработка специфической групповой культуры.

10.1.1 Классификация малых групп

Классификация формальных-неформальных групп, предложенная Э. Мейо.

- Формальные группы. Имеет устойчивый состав и четкую иерархию ролей. Например, класс, группа, рабочий коллектив, семья.
- Неформальные группы. Нет устойчивого состава, свободное членство, нет зафиксированной иерархии.

Классификация, предложенная Хайменом.

- Группы членства. Группы, в которые мы включаемся.
- Референтные группы. Эталонные группы, которые являются для личности образцом.

Классификация, предложенная Коли.

- Первичная группа. Каждый общается с каждым.
- Вторичная группа. Не все члены группы общаются или даже знакомы друг с другом.

10.2 Групповое давление и групповая сплоченность

Конформность — это характеристика позиции личности, относительно позиции группы, связана с принятием или непринятием группового мнения. Степень выраженности конформности зависит от ряда факторов:

- 1) характеристики самой личности,
- 2) взаимоотношения личности и группы,
- 3) сущность решаемой проблемы.

Различают внешнюю и внутреннюю конформность. **Внешняя** — демонстративное согласие с мнением группы, которое внутренне человек не разделяет. **Внутренняя** — принятие мнения группы и следование ему, даже при отсутствии группы. Также различают нормативное и информационное влияние группы. **Нормативное** — влияние большинства, групповое мнение является нормой, обязательной для выполнения. **Информационное** — влияние меньшинства и мнение группы является информацией для размышления.

10.2.1 Групповая сплоченность

Исследуется процесс превращения номинальной группы в психологическую общность людей.

Социометрический подход предложил Морена. Метод основан на анкетировании. Все вопросы в анкете только в открытой форме, сплоченность связывается с таким уровнем развития взаимоотношений в группе, когда в ней высок процент выборов, основанных на взаимной симпатии.

Стратометрический подход предложил Петровский. Выделил три слоя отношений:

- 1) Внешний. Формирование отношений в группе.
- 2) Средний. Ценностно-ориентационное единство.
- 3) Внутренний. Общие цели.

10.3 Лидерство и стиль руководства

10.3.1 Теории происхождения лидерства

Существует ряд теорий объясняющих происхождения лидерства:

- Теория черт. Лидер — человек, обладающий определенным набором качеств.
- Ситуативная теория. В конкретной ситуации человек проявляется необходимое качество, которым другие не обладают, в результате чего человек становится лидером.
- Системная теория. Лидер выдвигается группой, как субъект управления групповыми процессами.

10.3.2 Стили руководства

- Авторитарный стиль. Жесткое единоличное принятие руководителем всех решений, жесткий контроль за выполнением решений с угрозой наказания, отсутствие внимания к личности сотрудников.
- Демократический стиль. Управленческие решения принимаются на основе обсуждения проблем с учетом мнений и инициатив сотрудников. Контроль за выполнением принятых решений осуществляется и руководителем и самими сотрудниками. Присутствует внимание к интересам личности.
- Либеральный стиль. Все могут высказывать свои позиции, но реального их учета и согласования нет. Отсутствует контроль за выполнением принятых решений.

Можно выделить ряд рекомендаций для руководителя по формированию развивающего климата в коллективе:

- 1) Открытость и непринужденность общения.
- 2) Понимание, способность войти в положение другого человека.
- 3) Акцент на положительных качествах личности.
- 4) Использование разнообразных поощрений. Желательно публично.
- 5) Использование предложений, а не приказов.

11 Психологические аспекты формирования имиджа

Имидж — в переводе с английского обозначает образ, ореол. Это сложившийся в массовом сознании и имеющий характер стереотипа эмоционально окрашенный образ кого-либо или чего-либо.

11.1 Имидж делового человека

Имидж личности включает не только естественные свойства, но и специально созданные. Он говорит как о внешнем облике человека, так и о его внутреннем мире. Можно выделить 3 группы качеств, которые способствуют созданию позитивного имиджа:

- 1) Привлекательность, Эмпатичность, Рефлексивность.
- 2) Характеристики, формируемые в процессе воспитания, в тч нравственные ценности.
- 3) Качества, связанные с жизненным и профессиональным опытом личности, что позволяет обострить интуицию.

Во многих случаях имидж — это результат умелой ориентации в конкретной ситуации и заодно правильного выбора модели поведения. Каждый человек осваивает те модели, которые приносят ему успех. Для выражения своей позиции одновременно используются разнообразные средства:

- вербальные,
- невербальные.

Этот комплекс признаков образует паттерн поведения, который воспринимается, как единое целое. Целостность нарушается, когда входящие в ее состав элементы противоречат друг другу.

Различают этикетные и стратегические модели поведения. Этикетные модели свойственны каждой профессии. Стратегические модели позволяют достигать конкретных целей.

При выборе модели поведения учитывают объективные и субъективные факторы. К объективным можно отнести соответствие закону, институциональным нормам и морали. Соответствие поведения поло-ролевым стереотипам.

Субъективные факторы: цель, которую ставит личность, самокритичная оценка собственных возможностей использования конкретной модели поведения.

Для имиджа делового человека важна тактика общения, большое значение имеет вариативность и маневренность поведения. Так же можно использовать механизмы психологического воздействия:

- Привязанность,
- Симпатия,
- Доверие,
- Уважение,

– Манеры.

Групповой имидж — обобщенный образ соц. группы, разделяемый представителями других соц. групп. В качестве содержательных элементов групповой имидж включает такие параметры, как национальный менталитет, темперамент итд.

11.2 Формирование корпоративного имиджа

Это символический образ организации, создаваемый процессе субъект-субъектного взаимодействия. Еще в начале 20го века было высказано мнение о том, что обществу свойственно институционализировать личность и персонифицировать институты. Решение о создании или смене имиджа организации всегда принимается высшим руководством. В отличие от индивидуального имиджа корпоративный всегда направлен на внешнее восприятие. Корпоративный имидж всегда является функциональным. При его помощи решаются конкретные прогнатические задачи:позиционирование организации и побуждение к действию.

Различают благоприятный и нейтральный имидж фирмы.

Основой корпоративного имиджа является организационная культура: совокупность используемых неформальных процедур или преобладающая в организации философия, обуславливающая предпочтения, относительно способов достижения организационных целей. Элементами организационной культуры являются:

- 1) Стил ь отношений между сотрудниками, в том числе между руководителем и подчиненными.
- 2) Стил ь принятия решений.
- 3) Стил ь управления проблемами и конфликтами.
- 4) Стил ь осуществления изменений.
- 5) Стил ь отношений с внешними компонентами микро и макро среды
- 6) Ценности организации.
- 7) Наиболее распространенные отношения сотрудников к целям организации.

Формирование организационной культуры — это обязательный процесс, который может протекать стихийно или целенаправленно.