

А. В. Чулкова

Общая и социальная психология



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ВОЛГОГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
СЕБРЯКОВСКИЙ ФИЛИАЛ ВолгГТУ

А. В. Чулкова

ОБЩАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ

Учебное пособие



Волгоград
2018

УДК 159.9.01(075)

Рецензенты:

коллектив предметно-цикловой комиссии (ПЦК) психолого-педагогических дисциплин
ГБПОУ «Михайловский профессионально-педагогический колледж
им. В. В. Арнаутова», председатель ПЦК канд. пед. наук *М. А. Желудков*;
педагог дополнительного образования МКОУ ДО «Центр детского творчества
городского округа г. Михайловка Волгоградской области»
канд. пед. наук *Е. Г. Диканова*

Печатается по решению редакционно-издательского совета
Волгоградского государственного технического университета

Чулкова, А. В.

Общая и социальная психология : учеб. пособие / А. В. Чулкова ;
СФ ВолгГТУ. – Волгоград, 2018. – 80 с.
ISBN 978-5-9948-3186-1

Представлены основные разделы общей и социальной психологии, знание которых необходимо будущим бакалаврам для управления собственной психикой и управления малыми группами.

Предназначено для бакалавров всех направлений подготовки очной и заочной форм обучения, изучающих психологию и социологию.

ISBN 978-5-9948-3186-1

© Волгоградский государственный
технический университет, 2018
© А. В. Чулкова, 2018

ОГЛАВЛЕНИЕ

Содержание	3
1. Психология как наука	4
1.1. Психология в системе наук	4
1.2. Отрасли психологии	5
1.3. Методы исследования в психологии	6
Тест 1	9
2. Психика	10
2.1. Понятие психики	10
2.2. Структура психики человека	12
2.3. Сознание и бессознательное	14
2.4. Мозг и психика	17
Тест 2	18
3. Психические процессы	19
3.1. Ощущения и восприятие	19
3.2. Память	21
3.3. Мышление и речь	25
3.4. Воображение и внимание	26
Тест 3	28
4. Личность	30
4.1. «Я-концепция»	30
4.2. Методика личностного самосовершенствования	35
4.3. Мотивация	38
4.4. Темперамент, характер, способности	41
Тест 4	45
5. Общение	46
5.1. Структура общения	46
5.2. Невербальное общение	49
5.3. Факторы, мешающие восприятию человека	53
5.4. Конфликты в процессе взаимодействия людей	55
Тест 5	59
6. Психология малых групп	61
6.1. Понятие малой группы	61
6.2. Характеристики малой группы	63
6.3. Стадии развития малой группы	67
6.4. Командообразование	70
Тест 6	76
Список использованной литературы	78
Приложение	79

1. ПСИХОЛОГИЯ КАК НАУКА

1.1. Психология в системе наук

Объектом психологии является психика человека, то есть, его внутренний мир, «душа». *Предмет психологии* – основные закономерности порождения и функционирования психических явлений. *Задачей психологии* как науки является изучение механизмов и закономерностей психических явлений, а также содействие внедрению знаний психологии в практику жизни людей.

Связь психологии с другими науками

Социология. Психология и социология тесно связаны друг и другом: психология изучает *индивида* (представителя человека) и дает социологии знания о психике человека; а социология изучает *социум* (группу индивидов) и предоставляет психологии факты об общественной деятельности людей. Связь между психологией и социологией обеспечивает *социальная психология*.

Философия. Философия есть система взглядов на мир (общество) и человека. Поэтому до недавнего времени психологию изучали на философских факультетах университетов, поскольку ее некоторые разделы тесно переплетаются с философией. На стыке философии и психологии располагается такая отрасль, как *общая психология*.

История. Современный человек — продукт исторического развития, при котором происходило взаимодействие биологических, психических и социальных факторов. *Историческая психология* изучает изменение психики людей в процессе исторического развития и роль психологических качеств исторических деятелей на ход истории.

Педагогика предоставляет психологии информацию об основных направлениях и закономерностях обучения и воспитания людей, поз-

воляющую вырабатывать рекомендации по психологическому обеспечению этих процессов. Связь между этими близкими науками обеспечивают *педагогическая психология* и *возрастная психология*.

Естествознание тесно связано с психологией. Развитие теоретической и практической психологии в последние годы было бы невозможно без успехов в биологии, анатомии, физиологии, биохимии и медицине. Благодаря этим наукам психологи лучше понимают строение и работу мозга человека, который является материальной основой психики. На стыке физиологии и психологии располагается *психофизиология*.

Медицина помогает психологии лучше понять возможные механизмы нарушения психики людей и находить пути для ее лечения (психокоррекции и психотерапии). На стыке медицины и психологии находятся такие ветви психологии, как *медицинская психология* и *психотерапия*.

1.2. Отрасли психологии

Современная психология представляет собой широко развернутую область знаний, включающую ряд отдельных дисциплин и научных направлений. Так, особенности психики животных изучает *зоопсихология*. Психика человека изучается другими отраслями психологии: *возрастная психология* изучает развитие сознания, психических процессов, деятельности, всей личности человека.

Социальная психология изучает социально-психологические проявления личности человека, его взаимоотношения с людьми, с группой, психологическую совместимость людей, социально-психологические проявления в больших группах (действие радио, прессы, моды, слухов на различные общности людей).

Педагогическая психология изучает закономерности развития личности в процессе обучения, воспитания.

Можно выделить ряд отраслей психологии, изучающих психологические проблемы конкретных видов человеческой деятельности: *психология труда* рассматривает психологические особенности трудовой деятельности человека, закономерности развития трудовых навыков. *Инженерная психология* изучает закономерности процессов взаимодействия человека и современной техники с целью использования их в практике проектирования, создания и эксплуатации автоматизированных систем управления, новых видов техники. *Авиационная, космическая психология* анализирует психологические особенности деятельности летчика, космонавта. *Юридическая психология* изучает психологические особенности поведения участников уголовного процесса (психология свидетельских показаний, психологические требования к допросу, и т. п.), психологические проблемы поведения и формирования личности преступника. *Военная психология* изучает поведение человека в условиях боевых действий. *Медицинская психология* изучает психологические особенности деятельности врача и поведения больного, разрабатывает психологические методы лечения и психотерапии.

1.3. Методы исследования в психологии

Методы научных исследований - это те приемы и средства, с помощью которых ученые получают достоверные сведения, используемые для построения научных теорий и выработки практических рекомендаций.

Наблюдение — Целенаправленное восприятие деятельности или поведения человека в естественных условиях и последующая регистрация их в протоколе. Различают *включенное* наблюдение, когда исследователь

становится членом группы и его присутствие и поведение становится частью наблюдаемой ситуации и *не включенное* (со стороны), т.е. без взаимодействия и установления каких-либо контактов с изучаемым лицом или группой. Различают также *открытое* наблюдение, когда исследователь открывает наблюдаемым свою роль (недостатком этого метода является снижение естественного поведения наблюдаемых субъектов) и *скрытое*, когда о присутствии наблюдателя группе или индивиду не сообщается. *Достоинства* наблюдения: 1) возможность непосредственного контакта с объектом, 2) возможность применения в самых различных ситуациях; *недостатки*: 1) невозможность повторения ситуации, 2) большая вероятность ошибок из-за субъективного фактора.

Опрос представляет особый метод, при использовании которого человек отвечает на ряд задаваемых ему вопросов. Опрос бывает устным и письменным. *Устный опрос* (*интервью, беседа*) применяется в тех случаях, когда необходимо вести наблюдение за поведением и реакциями человека, отвечающего на вопросы. Это вид опроса позволяет глубже, чем письменный проникнуть в психологию человека, однако требует специальной подготовки, обучения и, как правило, больших затрат времени на проведение исследования. Ответы испытуемых, получаемых при устном опросе, существенно зависят и от личности того человека, который ведет опрос, и от индивидуальных особенностей того, кто отвечает на вопросы, и от поведения обоих лиц в ситуации опроса. *Письменный опрос* может проводиться с большим количеством людей. Наиболее распространенная его форма – *анкета*. Ее недостатком является то, что нельзя заранее учесть реакцию отвечающего на содержание вопросов и, исходя из этого, изменить их. *Свободный опрос* – разновидность устного или письменного опроса, когда перечень задаваемых вопросов и возможных ответов не ограничен определенными рамками. Такой метод сходен с беседой. В свою очередь

стандартизированный опрос, при котором вопросы и характер возможных ответов на них определены заранее и обычно ограничены достаточно узкими рамками, более экономичен во времени и в материальных затратах, чем свободный опрос.

Тест – краткое психологическое испытание, в результате которого оценивается какой-либо процесс или личность в целом. Тесты бывают трех видов: тесты-опросники, тесты-задания и проективные тесты. *Тест-опросник* предполагает систему заранее продуманных вопросов, по ответам на которые можно судить о психологических качествах испытуемого. *Тест-задание* предполагает оценку действий человека. В нем предлагается серия специальных заданий, по итогам выполнения которых, судят о наличии или отсутствии и степени развития у человека изучаемых качеств. При использовании этих тестов испытуемый может сознательно повлиять на результаты, исказить или приукрасить их. Поэтому для получения более объективной информации о психологических и поведенческих особенностях людей используют *проективные тесты*. В их основе лежит метод проекции, когда человек, отвечая на поставленные определенным образом вопросы или выполняя задания, отражает в ответах свои скрытые личностные свойства.

Эксперимент – создание специальных условий, в которых выявляется психологический факт. *Естественный эксперимент* организуется и проводится в обычных жизненных условиях, где экспериментатор практически не вмешивается в ход происходящих событий, фиксируя их в том виде, как они разворачиваются сами по себе. *Лабораторный эксперимент* предполагает создание некоторой искусственной ситуации, в которой изучаемое свойство можно лучше всего изучить.

Анализ продуктов деятельности – анализ материализованных результатов психической деятельности человека с целью выявления его

личностных особенностей и отношений. Анализируются дневниковые записи, продукты трудовой или творческой деятельности (рисунки, сочинения, почерк и пр.).

Тест 1

1. Определите объект, предмет и задачи психологии:

- 1) Объект психологии - 2) Предмет психологии - 3) Задача психологии -

Варианты:

- а) изучение механизмов и закономерностей психических явлений, а также содействие внедрению знаний в практику жизни людей.
б) психика человека, то есть, его внутренний мир, «душа».
в) основные закономерности порождения и функционирования психических явлений.

2. Вставьте нужную науку в следующих высказываниях:

- 1) Благодаря ... психологи лучше понимают строение и работу мозга человека.
2) Роль личности в развитии общества психологам помогает понять ...
3) Психология зародилась в недрах ...
4) Закономерности обучения и воспитания людей психологии предоставляет ...
5) Информацию о нарушениях психики психологи получают из ...

Варианты:

- а) Историческая психология г) Медицина
б) Педагогика д) Философия
в) Естествознание

3. Назовите отрасли психологии.

- 1) Раздел науки, рассматривающий вопросы развития психики в онтогенезе, закономерности перехода от одного периода психического развития к другому - это...;
2) Раздел науки, задача которого – постижение психологических законов процесса обучения и воспитания - это ...;
3) Раздел науки, изучающий характер, индивидуальные различия и способности человека - это ...;
4) Раздел науки, изучающий закономерности поведения и деятельности людей в социальных группах, а также характеристики самих этих групп - это

Варианты:

- а) Социальная психология в) Педагогическая психология
б) Психология личности г) Возрастная психология

4. Назовите метод:

- 1) Создание специальных условий, в которых выявляется психологический факт
2) Целенаправленное восприятие деятельности или поведения человека в естественных условиях и последующая регистрация их в протоколе
3) Прямое или косвенное, устное или письменное получение от субъекта сведений о его деятельности
4) Краткое психологическое испытание, в результате которого оценивается какой-либо процесс или личность в целом

Варианты:

- а) Опрос б) Тест в) Эксперимент г) Наблюдение

5. Определите вид наблюдения:

- 1) Исследователь становится членом группы и его присутствие и поведение становится частью наблюдаемой ситуации
- 2) Наблюдение без взаимодействия и установления каких-либо контактов с изучаемым лицом или группой.
- 3) Исследователь открывает наблюдаемым свою роль
- 4) О присутствии наблюдателя группе или индивиду не сообщается.

Варианты:

- | | |
|------------------------|-----------------------------|
| а) скрытое наблюдение | в) не включенное наблюдение |
| б) открытое наблюдение | г) включенное наблюдение |

6. Определите вид опроса:

- 1) Применяется в тех случаях, когда необходимо вести наблюдение за поведением и реакциями человека, отвечающего на вопросы.
- 2) Может проводиться с большим количеством людей одновременно.
- 3) Перечень задаваемых вопросов и возможных ответов не ограничен определенными рамками.
- 4) Опрос, при котором вопросы и характер возможных ответов на них определены заранее и обычно ограничены достаточно узкими рамками.

Варианты:

- | | |
|--------------------|------------------------------|
| а) свободный опрос | в) стандартизированный опрос |
| б) анкета | г) интервью |

7. Определите вид тестов:

- 1) Исследование предполагает систему заранее продуманных вопросов, по ответам на которые можно судить о психологических качествах испытуемого.
- 2) Исследование предполагает оценку действий человека.
- 3) Человек, отвечая на поставленные определенным образом вопросы или выполняя задания, отражает в ответах свои скрытые личностные свойства.

Варианты:

- | | | |
|------------------|--------------------|----------------------|
| а) тесты-задания | б) тесты-опросники | в) проективные тесты |
|------------------|--------------------|----------------------|

2. ПСИХИКА

2.1. Понятие психики

Психика – особая форма отражения окружающего мира, свойственная высокоорганизованной материи (человеку и животным). Психика возникает там, где есть достаточно сложно организованная нервная система. Психика – нематериальна. Это делает ее недоступной для непосредственного изучения (ее нельзя увидеть, услышать, попробовать на

вкус или на ощупь). Исследовать психику можно лишь косвенно, делая те или иные выводы о психических явлениях только по внешним, материальным признакам их проявлений.

Психическое отражение не является зеркальным, механическим копированием мира (как зеркало или фотоаппарат). Оно всегда сопряжено с поиском, выбором; связано с какой-то необходимостью, с потребностями. Это субъективное избирательное отражение объективного мира, т.к. принадлежит всегда субъекту (т.е. человеку), вне субъекта не существует, зависит от особенностей субъекта: от его интересов, эмоций, особенностей органов чувств и уровня мышления, (одну и ту же объективную информацию разные люди могут воспринимать по-своему). Таким образом, субъективное психическое отражение, субъективная реальность может отличаться частично или значительно от объективной реальности. *Психика – это субъективный образ объективного мира.*

Функции психики:

1) *отражение окружающей действительности.* Окружающий нас мир отражается у нас в мозге с помощью психических процессов: ощущений, памяти, мышления и др.

2) *сохранение целостности организма.* Наша психика охраняет нас от опасности с помощью врожденных рефлексов, например, при погружении в воду с головой, мы невольно задерживаем дыхание.

3) *регуляция поведения.* При пугающем объекте в кровь выбрасывается адреналин, и помогает быстрее убежать от него.

Данные функции взаимосвязаны между собой и обеспечивают адаптацию живого организма к условиям окружающей среды.

2.2. Структура психики человека

Психика сложна и многообразна по своим проявлениям. Выделяют три крупные группы психических явлений: *психические процессы*; *психические состояния*; *психические свойства*.

Психические процессы – это отражение окружающего мира в разных формах психики. Например, предметы и явления в целом наш мозг отражает в форме восприятий; свойства предметов – в форме ощущений; прошедшие события – в форме воспоминаний; связи между предметами отражаются мышлением и т.д. «Процесс» обозначает *течение* явления, имеющего начало, развитие и конец. С помощью психических процессов человек познает мир, приобретает знания (поэтому они называются *познавательными процессами*).

Психические познавательные процессы:

Ощущения – отражение отдельных свойств предметов, непосредственно воздействующих на наши органы чувств.

Восприятие – целостное отражение предметов, непосредственно воздействующих на органы чувств в совокупности свойств этих предметов.

Память – отражение прошлого опыта и запечатление, сохранение и воспроизведение чего-либо.

Мышление – отражение сущности предметов и явлений, их взаимосвязи, закономерностей.

Речь – процесс использования системы знаков (звуков) для общения или мышления.

Воображение – создание нового образа на основе прошлого опыта, отражение будущего.

Внимание – направленность и сосредоточенность сознания на объекте.

Психические состояния – имеющийся в данный момент уровень психической деятельности, который проявляется в повышенной или пониженной активности человека. Например: бодрость или подавленность, усталость или работоспособность, хорошее настроение или плохое и пр. Психические состояния имеют рефлекторную природу: возникают под влиянием ситуации. Они могут влиять на течение психических процессов: при страхе, например, может искажаться восприятие информации.

Психические состояния:

Эмоции – реакции человека и животных на воздействия раздражителей, имеющих позитивное или негативное значение в данной ситуации.

Чувства – устойчивое эмоциональное отношение человека к явлениям действительности, возникающее при удовлетворении или неудовлетворении высших потребностей.

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

Психические свойства – устойчивые образования, характеризующие человека, регулирующие его поведение. Например: агрессивность, вспыльчивость, смелость, честность.

Психические свойства:

Темперамент – врожденные особенности человека, проявляющиеся в силе и скорости реагирования, эмоциональной возбудимости и уравновешенности.

Характер – индивидуальное сочетание приобретенных в течение жизни устойчивых особенностей личности, проявляющихся в поведении, отношении к себе, людям, делу, трудностям.

Способности – индивидуально-психологические особенности личности, обеспечивающие успех в деятельности и легкость овладения ею.

Направленность личности – важнейшее свойство личности, выражающее главные тенденции его поведения и отношения к себе, к людям, к делу.

Самосознание – представления человека о себе, осознание своего Я.

Интеллект – способность действовать разумно, рационально мыслить, адаптироваться к окружающей среде.

2.3. Сознание и бессознательное

Сознание человека – это высшая форма психического отражения действительности в виде субъективной модели окружающего мира в форме словесных понятий и чувственных образов.

К признакам сознания относятся речь, мышление, способность создавать модель окружающего мира в виде образов и понятий.

Степень ясности и четкости сознания неодинакова в различных условиях жизни человека. Примерные уровни ясности сознания представлены на рисунке.

Сон – жизненно необходимая потребность организма не менее важная, чем пища. Физиологи экспериментально доказали, что, например, собака может жить без пищи около месяца. Если же ее лишить сна, она погибает через 10-12 дней. Человек, попавший в исключительные условия, может голодать около двух месяцев, а без сна он не проживет больше двух недель. Известны, однако, несколько исключений из этого правила, которые до сих пор представляют собой загадку для ученых. Медицинским чудом называли врачи всего мира 77-летнего шведа *Олафа Эрикссона*, который не спал более 46 лет.

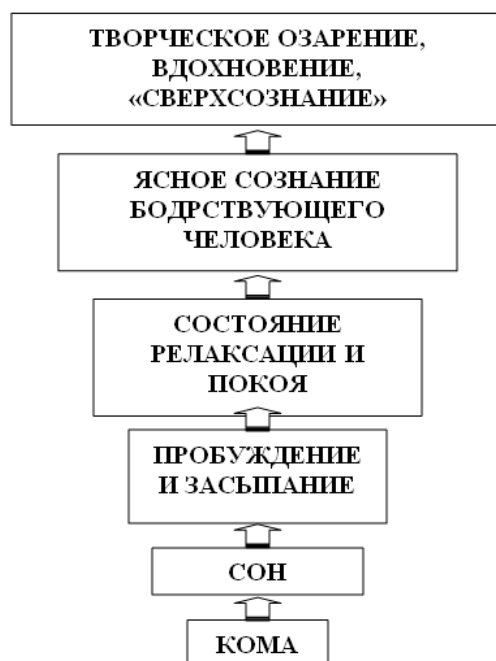


Рис. 1. Уровни ясности сознания

Детальное исследование явлений сна стало возможным после того, как был изобретен электроэнцефалограф – прибор для записи биотоков мозга. Сон имеет две разновидности: медленный (спокойный) и быстрый (активный). При *медленном* сне наступает уменьшение частоты дыхания и ритма сердцебиений, расслабление мышц и замедление движений глаз. По мере углубления медленного сна общее количество движений спящего становится минимальным. В это время его трудно разбудить. При пробуждении в период медленного сна человек, как правило, не помнит сновидений. При *быстром* сне физиологические функции, наоборот, активизируются: учащаются дыхание и ритм сердца, повышается двигательная активность спящего, движения глазных яблок становятся быстрыми (в связи с чем этот вид сна и получил название «быстрый»). Быстрые движения глаз свидетельствуют о том, что спящий в этот момент видит сновидения. И если его разбудить спустя 10–15 мин. после окончания быстрых движений глаз, он расскажет об увиденном во сне. Несмотря на относительно большую активацию физиологических функций в быстром сне, мышцы тела в этот период бывают расслабленными, и

разбудить спящего бывает значительно труднее. Быстрый сон имеет важное значение для жизнедеятельности организма. Если человека искусственно лишить быстрого сна (будить в период появления быстрых движений глаз), то, несмотря на вполне достаточную общую продолжительность сна, через пять-семь дней у него наступают психические расстройства. Поскольку в состоянии бодрствования нервная система загружена в основном текущей деятельностью, информация, важная для будущего, фиксируется в памяти без переработки. Именно во сне происходит переработка этой информации.

Бессознательное – те психические явления и процессы, которые не осознаются человеком или не контролируются им. Бессознательное начало представлено практически во всех психических процессах, состояниях и свойствах человека. У человека есть бессознательная память, бессознательное мышление, бессознательная мотивация, бессознательные ощущения и тому подобное.

Навыки. Новые движения требуют сначала детальной сознательной регуляции, затем начинают выполняться при всё меньшем участии сознания – автоматизируются. *Автоматизированность исполнения движений у человека называют **навыком**.*

Взаимодействие навыков. Каждый навык складывается в системе уже имеющихся у человека навыков. Одни помогают ему складываться, другие - мешают. Если цель действия, условия или объект действия одинаковы при выработке нового навыка, старый навык тормозит выработку нового - *отрицательный перенос (интерференция навыков)*. Например, если настенные часы долго висели в зале, а потом мы их перевесили в кухню, то какое-то время мы будем продолжать ходить в зал, смотреть, который час.

Если цели, объекты, условия различны, старый навык помогает выработке нового – *положительный перенос (индукция навыков)*. Например, если человек умеет играть на фортепиано, он быстро научится

печатать на клавиатуре, так как в новом навыке участвуют те же движения, что и в старом навыке.

Умение – *положительный перенос некоторых навыков при выполнении нового действия.* Умение – использование имеющихся знаний и навыков для осуществления действия в соответствии с поставленной целью (под сознательным контролем).

2.4. Мозг и психика

Материальной основой психики является нервная система. **Нервная система** человека – важнейшая система, регулирующая все процессы в организме и обеспечивающая его оптимальное взаимодействие с окружающим миром. Нервная система состоит из нервных клеток – **нейронов**. Человеческий мозг насчитывает 10 видов связанных между собой и взаимодействующих нейронов. В нейроне выделяют тело, отростки и окончания. В составе рефлекторной дуги по своей функциональной значимости различают три вида нейронов:

- *афферентные* – способные воспринимать раздражения из внешней и внутренней среды и передавать в мозг;
- *центральные* – обрабатывающие сигнал от афферентных нейронов и передающие его эфферентным нейронам;
- *эфферентные* – передающих сигнал от центральных нейронов на рабочий орган.

Нервную систему подразделяют на центральную и периферическую. *Центральная* нервная система состоит из головного и спинного мозга. *Периферическая* включает в себя все нервные структуры, расположенные за пределами головного и спинного мозга. *Головной мозг* является высшим отделом центральной нервной системы. В нем выделяют мозговой ствол,

большой мозг и мозжечок. Большой мозг представлен двумя полушариями – правым и левым.

Наружная часть большого мозга покрыта плащом, который в физиологии обозначается как *кора* больших полушарий. Кора составляет важнейшую часть головного мозга, являясь материальной основой высшей нервной деятельности, главным регулятором всех жизненных функций организма. Она делится на доли: *лобную, теменную, затылочную и височную*. Доли имеют неодинаковое функциональное значение: анализ и синтез зрительных раздражений происходит в затылочной доле коры, слуховых – в височной, осязательных – в теменной и т.п. В психической жизни человека особая роль принадлежит лобным долям. Поражение лобных долей мозга, наряду со снижением умственных способностей, влечет за собой ряд нарушений в личностной сфере человека.

Тест 2

1. Назовите 3 функции психики:

- 1) изменение окружающей действительности;
- 2) отражение окружающей действительности;
- 3) сохранение целостности организма;
- 4) сохранение целостности психики;
- 5) регуляция психических процессов;
- 6) регуляция поведения

2. Разделите указанные психические явления на: А) свойства; Б) процессы; В) состояния.

Психические явления:

- | | | |
|----------------|----------------|----------------|
| 1) ощущение | 4) эмоции | 7) воображение |
| 2) способности | 5) темперамент | 8) воля |
| 3) чувства | 6) восприятие | 9) характер |

3. Определите познавательные процессы:

- 1) Отражение отдельных свойств предметов, непосредственно воздействующих на наши органы чувств.
- 2) Целостное отражение предметов, непосредственно воздействующих на органы чувств в совокупности свойств этих предметов.
- 3) Отражение прошлого опыта и запечатление, сохранение и воспроизведение чего-либо.
- 4) Отражение сущности предметов и явлений, их взаимосвязи, закономерностей.

- 5) Процесс использования системы знаков (звуков) для общения или мышления.
- 6) Создание нового образа на основе прошлого опыта, отражение будущего.
- 7) Направленность и сосредоточенность сознания на объекте.

Варианты:

- | | | |
|-------------|----------------|-----------|
| а) Внимание | г) Восприятие | ж) Память |
| б) Ощущения | д) Воображение | |
| в) Мышление | е) Речь | |

4. Реакции человека и животных на воздействия раздражителей, имеющих позитивное или негативное значение в данной ситуации – это...

- | | | |
|------------|---------|-----------|
| 1) Чувства | 2) Воля | 3) Эмоции |
|------------|---------|-----------|

5. Индивидуальное сочетание приобретенных в течение жизни устойчивых особенностей личности, проявляющихся в поведении, отношении к себе, людям, делу, трудностям.

- | | | |
|----------------|-------------|----------------|
| 1) Темперамент | 2) Характер | 3) Способности |
|----------------|-------------|----------------|

6. Основной структурной и функциональной единицей нервной системы является ...

- | | |
|-----------|-------------------------|
| 1) Нейрон | 3) Спинной мозг |
| 2) Аксон | 4) Кора головного мозга |

3. ПСИХИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ

3.1. Ощущения и восприятие

С помощью познавательных процессов человек получает и осмысливает информацию, отображает объективный мир, преобразуя его в субъективный образ. Таким образом, **познавательные процессы** – это различные по сложности и адекватности уровни отражения реальности, которые образуют систему.

Ощущения – *отражение отдельных свойств предметов, непосредственно воздействующих на наши органы чувств.*

Виды ощущений:

Зрительные – рецепторы находятся в сетчатке глаза в виде специальных клеток (палочки и колбочки).

Слуховые – рецепторы находятся в среднем ухе (улитка).

Обонятельные – рецепторы находятся в верхней части носовой полости.

Вкусовые – рецепторы находятся на поверхности языка, глотки, нёба в виде вкусовых почек.

Кожные (тактильные, температурные, болевые ощущения) – рецепторы находятся в коже и органах.

Статические (ощущение движения и положения тела) – рецепторы находятся в вестибулярном аппарате внутреннего уха.

Органические (голод, жажда, половые, болевые ощущения) – рецепторы находятся во внутренних органах.

Ощущения могут быть едва заметными. Минимальная сила раздражителя, вызывающая едва заметное ощущение, называется **нижним абсолютным порогом**. Ощущения также могут быть и очень сильными, граничащими с болью. Максимальная сила раздражителя, вызывающая наибольшее ощущение, называется **верхним абсолютным порогом**.

Чувствительность анализатора изменяется под влиянием приспособления органа чувств к действующему раздражителю. Это явление называется **адаптацией**. Адаптация может происходить как в направлении повышения чувствительности (когда осуществляется переход от сильных раздражителей к слабым), так и в направлении снижения ее (когда от слабых раздражителей переходят к сильным раздражителям).

Восприятие – *целостное отражение предметов, непосредственно воздействующих на органы чувств, в совокупности свойств и признаков этих предметов*. Например, глядя на фрукт, мы узнаем, что это яблоко, а не апельсин, например. Это действует процесс восприятия. А то, что яблоко зеленое, гладкое, ароматное, кислое – мы узнаем с помощью ощущений.

Свойства восприятия:

Целостность – способность воспринимать объекты в совокупности их свойств как единое целое.

Избирательность – способность выделять объект или его часть из общего фона.

Осмысленность – способность осознанно воспринимать объект, понимать его сущность.

Предметность – способность относить незнакомый объект к конкретной категории похожих знакомых объектов.

Константность – способность сохранять параметры знакомых предметов (цвет, форму, величину) при изменении условий восприятия.

Иллюзии – искажения восприятия.

3.2. Память

Память – форма психического отражения, заключающаяся в закреплении, сохранении и последующем воспроизведении прошлого опыта, делающая возможным его повторное использование в деятельности или возвращение в сознание.

Память – важная познавательная функция, лежащая в основе развития и обучения, т.к. связывает прошлое субъекта с его настоящим и будущим. Без памяти невозможна адаптация к миру. Память – основа психической деятельности, без нее нельзя понять механизмы мышления, сознания и подсознания. В основе памяти лежат **ассоциации** (временные нервные связи), которые были открыты еще Аристотелем. Запомнить что-то – значит связать то, что требуется, с чем-то уже известным, т.е. образовать ассоциацию. Различают ассоциации: сходства, контраста, пространственно – временных отношений (смежности), причинно-следственных связей.

Процессы памяти:

Запоминание – процесс активной переработки, систематизации, обобщения материала, овладения им. Запоминание может быть *непроизвольным* (информация запоминается сама) и *произвольным* (информация заучивается). *Приемы* запоминания: механический (заучивание, зубрежка), логический (с помощью логических связей), образный (с помощью изображений, таблиц, схем).

Сохранение – процесс, направленный на закрепление в памяти полученных впечатлений. Зависит от установки – насколько долго нужно запомнить. Различают несколько уровней сохранения информации:

1) *сенсорная память* – длительность сохранения образа на уровне рецепторов 0,1–0,5 сек.

2) *кратковременная память* – 20 сек. без повторения – пока мозг обрабатывает информацию и интерпретирует ее, после этого информация или забывается, или передается в долговременную память при условии 1-2 повторений. Объем кратковременной памяти индивидуален (5–9 объектов) и может развиваться;

3) *промежуточная память* – обеспечивает сохранение информации в течение нескольких часов, накапливает информацию в течение дня, а во время сна – очищается: либо забывает, либо передает в долговременную память. Сон менее трех часов – не очищает промежуточную память (ошибки в речи, действиях, забывчивость);

4) *долговременная память* – обеспечивает хранение информации. Бывает двух типов: с сознательным доступом (человек может вспомнить сам) и закрытая (вспомнит под гипнозом).

Воспроизведение – процесс восстановления в сознании прежде воспринятого.

Виды воспроизведения:

– *узнавание* – образ возникает при повторном восприятии объекта;

– *припоминание* – воспроизведение информации, связанное с волевым усилием, напряжением;

– *воспоминание* – образ возникает без восприятия объекта;

– *эйдетизм* – воспроизведение яркого образа со всеми деталями.

Забывание – *невозможность воспроизведения информации в сознании*. Может быть полное, частичное, длительное, временное. Материал не только не воспроизводится, но и не узнается – угасание ассоциаций; материал частично забыт – торможение ассоциаций.

Факторы, влияющие на забывание:

1) *время* – чем больше пройдет, тем больше информации забудется. Через 1 час забывается 50 % информации без повторения;

2) *использование информации* – забывается то, чем мозг не пользуется;

3) *активность деятельности* – информация забывается, если до или после заучивания была активная, эмоциональная деятельность;

4) *срок хранения информации* – «старые» события помнятся дольше, «новые» – забываются быстрее;

5) *защитные механизмы психики* – забывается то, что нарушает психическое равновесие, комфорт, что вызывает стресс, напряжение.

Работа разных видов памяти подчиняется некоторым общим законам.

Законы памяти:

1. *Закон осмысления*: чем глубже осмысление запоминаемого, тем лучше оно сохраняется в памяти.

2. *Закон интереса*: интересное легко запоминается, потому что мы не тратим на это усилий.

3. *Закон установки*: запоминание лучше происходит в том случае, если человек ставит перед собой задачу запомнить «всерьез и надолго».

4. *Закон усиления первого впечатления:* чем ярче первое впечатление от запоминаемого, тем прочнее само запоминание.

5. *Закон контекста:* информация легче запоминается и воспроизводится, если ее соотносить с другими одновременными впечатлениями.

6. *Закон объема знаний:* чем больше знаний по определенной теме, тем лучше запоминается новое.

7. *Закон оптимальной длины запоминаемого ряда:* чем больше по длине предъявляемый ряд информации превышает объем кратковременной памяти, тем хуже он запоминается.

8. *Закон торможения:* всякое последующее запоминание тормозит предыдущее.

9. *Закон края:* лучше запоминается то, что сказано (написано) в начале и конце информации (т.е. как бы с края) и хуже запоминается середина ряда.

10. *Закон повторения:* повторение способствует лучшему запоминанию.

Виды памяти:

- *Кратковременная* – сохранение информации в течение короткого времени.

- *Оперативная* – сохранение информации в течение дня; восстановление информации из кратковременной и долговременной памяти для выполнения деятельности.

- *Долговременная* – длительное хранение информации.

- *Механическая* – повторение информации без осмысления.

- *Логическая* – логическое осмысление информации при заучивании.

- *Непроизвольная* – запоминание без волевых усилий.

- *Произвольная* – запоминание с помощью волевых усилий.

- *Образная* – сохранение в памяти образов предметов (зрительных, слуховых, вкусовых и пр.).
- *Двигательная* – сохранение в памяти систем движений, навыков.
- *Эмоциональная* – сохранение пережитых чувств, эмоций.
- *Вербальная* – сохранение словесных формулировок, осуществление мыслительной деятельности.

3.3. Мышление и речь

Мышление – наиболее обобщенная и опосредованная форма психического отражения, устанавливающая связи и отношения между познаваемыми объектами.

Виды мышления:

- *Наглядно-действенное* – опирается на непосредственное восприятие предметов в процессе действий с ними.
- *Образное* – опирается на представление и образы предметов без непосредственного их восприятия.
- *Словесно-логическое* – осуществляется при помощи логических операций с понятиями.

Мыслительные операции:

- *Анализ* – мысленное расчленение целого на части, выделение отдельных признаков, сторон целого.
- *Синтез* – объединение отдельных элементов в целое, нахождение существенных связей и отношений.
- *Сравнение* – установление сходства и различия объектов.
- *Обобщение* – объединение объектов по их существенным признакам и свойствам.
- *Абстрагирование* – выделение одних предметов и отвлечение от других.

➤ *Классификация* – разделение и последующее объединение объектов по каким-либо основаниям.

➤ *Конкретизация* – мысленный переход от общему к единичному с целью раскрытия содержания (приведение примеров).

Речь – процесс использования языка в процессе общения. В отличие от речи язык есть средство общения людей друг с другом.

Виды речи:

- *Устная* – это общение между людьми посредством произнесения слов вслух, с одной стороны, и восприятия их людьми на слух - с другой.

- *Монологическая* – это речь одного человека, в течение относительно длительного времени излагающего свои мысли.

- *Диалогическая* – это разговор, в котором участвует не менее двух собеседников.

- *Письменная* – это речь посредством письменных знаков.

- *Внутренняя* – это речь, не выполняющая функции общения, а лишь обслуживающая процесс мышления конкретного человека.

- *Жестовая* – способ общения людей, лишенных слуха, посредством системы жестов.

3.4. Воображение и внимание

Воображение – процесс создания образа или идеи, свойственный только человеку, необходимое условие его трудовой деятельности.

Виды воображения:

➤ ***Активное:***

Воссоздающее – создание образа по описанию, схеме.

Творческое – создание нового образа.

Антиципирующее – предвидение, предвосхищение будущего.

➤ **Пассивное:**

Произвольное – мечты, грезы.

Непроизвольное – гипноз, сон.

Мечта – создание образов желаемого будущего, не воплощенных непосредственно в те или иные продукты деятельности.

Грезами называют непреднамеренное пассивное воображение, продуцирующее образы, которые не могут воплотиться в жизнь.

Приемы создания образов:

- *Агглютинация* – создание новых образов на основе «склеивания» частей разных объектов (русалка, избушка на курьих ножках, кентавр).

- *Гиперболизация* – преувеличение, преуменьшение объекта или его частей (Гулливер, многоголовый дракон).

- *Аналогия* – создание нового по сходству с известным, перенос основных свойств с одного объекта на другой (сохраняются общие принципы строения и функционирования объекта, но изменяются отдельные элементы: по аналогии с птицами человек изобрел летательные устройства, по аналогии с дельфином – каркас подводной лодки).

- *Типизация* – выделение существенного, повторяющегося в однородных образах (используется в художественном творчестве, где создаются образы, отражающие характерные черты определенной группы людей).

- *Акцентирование (заострение)* – подчеркивание каких-либо отдельных признаков (лиса – хитрая, волк – злой, осел – глупый).

Внимание – направленность и сосредоточенность сознания на каком-либо объекте.

Виды внимания:

- *Непроизвольное* – само собой возникающее внимание, вызванное действием сильного, контрастного, нового или значимого раздражителя, вызывающего эмоциональный отклик.

▪ *Произвольное* – сознательно регулируемое сосредоточение на объекте с помощью волевого усилия

▪ *Послепроизвольное* – вызывается через вхождение в деятельность и возникающий в связи с этим интерес.

Свойства внимания:

✓ *Объем* – количество объектов, которые воспринимаются одновременно.

✓ *Концентрация* – степень сосредоточенности сознания на объекте.

✓ *Распределение* – умение одновременно выполнять несколько действий.

✓ *Устойчивость* – время (продолжительность) направленности сознания на объект в процессе деятельности.

✓ *Отвлекаемость* – колебания внимания, произвольный переход от одной деятельности к другой.

✓ *Переключение* – намеренный перенос внимания с одного объекта на другой.

Тест 3

1. Ощущением называется психический процесс, состоящий в:

- 1) Целостном отражении объектов окружающего мира
- 2) Обобщенном отражении предметов и явлений материального мира
- 3) Отражении отдельных свойств предметов и явлений материального мира
- 4) Опосредованном отражении отдельных свойств физического мира

2. Определите вид ощущений:

- 1) Рецепторы находятся в сетчатке глаза.
- 2) Рецепторы находятся в среднем ухе.
- 3) Рецепторы находятся в верхней части носовой полости.
- 4) Рецепторы находятся на поверхности языка, глотки, нёба.
- 5) Рецепторы находятся в коже.
- 6) Рецепторы находятся в вестибулярном аппарате внутреннего уха.
- 7) Рецепторы находятся во внутренних органах.

Варианты:

- | | | |
|-----------------|----------------|-----------------|
| а) Вкусовые | г) Слуховые | ж) Обонятельные |
| б) Зрительные | д) Кожные | |
| в) Органические | е) Статические | |

3. Целостное отражение предметов, непосредственно воздействующих на органы чувств, в совокупности свойств и признаков этих предметов, называется...

- | | |
|----------------|--------------|
| 1) Ощущением | 3) Памятью |
| 2) Восприятием | 4) Мышлением |

4. Определите свойства восприятия:

- 1) Способность воспринимать объекты в совокупности их свойств как единое целое.
- 2) Способность выделять объект или его часть из общего фона.
- 3) Способность осознанно воспринимать объект, понимать его сущность.
- 4) Способность относить незнакомый объект к конкретной категории похожих знакомых объектов.
- 5) Способность сохранять параметры знакомых предметов (цвет, форму, величину) при изменении условий восприятия.
- 6) Искажения восприятия.

Варианты:

- | | | |
|-----------------|------------------|--------------------|
| а) Иллюзии | в) Целостность | д) Избирательность |
| б) Предметность | г) Константность | е) Осмысленность |

5. Определите процессы памяти:

- 1) Процесс активной переработки, систематизации, обобщения материала, овладения им.
- 2) Процесс, направленный на закрепление в памяти полученных впечатлений.
- 3) Процесс восстановления в сознании прежде воспринятого.
- 4) Невозможность воспроизведения информации в сознании.

Варианты:

- | | |
|--------------------|----------------|
| а) Воспроизведение | в) Запоминание |
| б) Сохранение | г) Забывание |

6. Определите вид памяти:

- 1) Сохранение информации в течение короткого времени.
- 2) Сохранение информации в течение дня; восстановление информации из кратковременной и долговременной памяти для выполнения деятельности.
- 3) Длительное хранение информации.
- 4) Повторение информации без осмысления.
- 5) Логическое осмысление информации при заучивании.
- 6) Запоминание без волевых усилий.
- 7) Запоминание с помощью волевых усилий.
- 8) Сохранение в памяти образов предметов (зрительных, слуховых, вкусовых и пр.).
- 9) Сохранение в памяти систем движений, навыков.
- 10) Сохранение пережитых чувств, эмоций.
- 11) Сохранение словесных формулировок, осуществление мыслительной деятельности.

Варианты:

- | | | |
|--------------------|------------------|-----------------|
| а) Долговременная | д) Вербальная | и) Образная |
| б) Непроизвольная | е) Оперативная | к) Механическая |
| в) Кратковременная | ж) Логическая | л) Произвольная |
| г) Двигательная | з) Эмоциональная | |

7. Определите мыслительные операции:

- 1) Мысленное расчленение целого на части, выделение отдельных признаков, сторон целого.

- 2) Объединение отдельных элементов в целое, нахождение существенных связей и отношений.
- 3) Установление сходства и различия объектов.
- 4) Объединение объектов по их существенным признакам и свойствам.
- 5) Выделение одних предметов и отвлечение от других.
- 6) Разделение и последующее объединение объектов по каким-либо основаниям.
- 7) Мысленный переход от общему к единичному с целью раскрытия содержания

Варианты:

- | | | |
|--------------------|------------------|--------------|
| а) Классификация | г) Анализ | ж) Обобщение |
| б) Сравнение | д) Конкретизация | |
| в) Абстрагирование | е) Синтез | |

8. Определите приемы воображения:

- 1) Создание новых образов на основе «склеивания» частей разных объектов (русалка, избушка на курьих ножках, кентавр).
- 2) Преувеличение, преуменьшение объекта или его частей (Гулливер, многоголовый дракон).
- 3) Создание нового по сходству с известным, перенос основных свойств с одного объекта на другой.
- 4) Выделение существенного, повторяющегося в однородных образах
- 5) Подчеркивание каких-либо отдельных признаков (лиса – хитрая, волк – злой, осел – глупый).

Варианты:

- | | | |
|-----------------------------------|-----------------|-------------------|
| а) Акцентирование
(заострение) | б) Аналогия | г) Гиперболизация |
| | в) Агглютинация | д) Типизация |

9. Определите свойства внимания:

- 1) Количество объектов, которые воспринимаются одновременно
- 2) Степень сосредоточенности сознания на объекте
- 3) Умение одновременно выполнять несколько действий
- 4) Время (продолжительность) направленности сознания на объект в процессе деятельности
- 5) Колебания внимания, произвольный переход от одной деятельности к другой
- 6) Намеренный перенос внимания с одного объекта на другой

Варианты:

- | | | |
|------------------|-----------------|------------------|
| а) Распределение | в) Устойчивость | д) Отвлекаемость |
| б) Переключение | г) Объем | е) Концентрация |

4. ЛИЧНОСТЬ

4.1. «Я-концепция»

Личность – формирующаяся в течение жизни совокупность индивидуальных психологических особенностей, которые определяют

своеобразное для данного человека отношение к себе, обществу и окружающему миру в целом.

«Я-концепция» – это динамическая система представлений человека о самом себе, в которую входит осознание человеком своих качеств (физических, эмоциональных, интеллектуальных), самооценка, а также субъективное восприятие внешних факторов, влияющих на данную личность.

«Я-концепция» возникает в результате социального взаимодействия человека со средой обитания. Среда оказывает влияние на формирование «Я-концепции», однако, затем «Я-концепция» начинает определять способ взаимодействия человека с социальной средой.

«Я-концепция» возникает как итог трех процессов: *самовосприятия* (своих эмоций, чувств, отношений, представлений и пр.), *самонаблюдения* (своей внешности, своего поведения) и *самоанализа* (своих мыслей, поступков, взаимоотношений и другими людьми и сравнения с ними).

«Я-концепция» определяет прогнозы и ожидания личности (уверенное или неуверенное поведение, завышенная или заниженная самооценка). Я-концепция реализуется в трех установках на себя: *Реальное Я* – представление человека о том, каков он на самом деле. *Идеальное Я* – представление человека о том, каким бы он хотел быть. *Зеркальное Я* – представление человека о том, каким его воспринимают другие люди.

Наиболее важную роль в структуре личности играет ее направленность.

Направленность личности – совокупность устойчивых мотивов, ориентирующих поведение и деятельность личности на достижение жизненных целей.

Виды направленности личности:

Общественная направленность имеет место, если мысли и поступки человека в основном определяются потребностью в общении и для него

важно поддерживать хорошие отношения с коллегами по работе или учебе. Такой человек проявляет интерес к совместной деятельности, но его больше интересует сам процесс общения, чем конечный результат работы. Нередко такие люди, несмотря на видимую повышенную активность, не только не способствуют, но даже мешают достижению цели организации, создавая ненужную суету и отвлекая других работников от их прямых обязанностей.

Деловая направленность отражает приоритет мотивов к достижению профессиональных целей, увлечение процессом деятельности, стремлением овладеть новыми навыками и умениями. Общение для него не является самоцелью, а служит лишь средством достижения профессиональных целей.

Личная направленность создается преобладанием мотивов собственного благополучия, стремлением к личному первенству, престижу. Человек с преобладанием такой направленности чаще занят самим собой, своими чувствами и переживаниями и мало реагирует на потребности окружающих его людей. В своей профессиональной деятельности он нередко игнорирует интересы сотрудников или работу, которую должен выполнять. В работе видит, прежде всего, возможность удовлетворить свои притязания вне связи с интересами дела или других сотрудников.

Самооценка и уровень притязаний

Характер проявляется не только отношением к другим людям, но и к самому себе. Каждый из нас, намеренно или сам того не осознавая, нередко сравнивает себя с окружающими и в итоге вырабатывает довольно устойчивое мнение о своем интеллекте, внешности, здоровье, положении в обществе, т. е. формирует **«набор самооценок»**, от которого зависит, скромны мы или высокомерны, требовательны к себе или самоуспокоены, застенчивы или кичливы.

Самооценка — это представление человека о важности своей личности, деятельности среди других людей и оценивание себя и собственных качеств и чувств, достоинств и недостатков, выражение их открыто или закрыто.

На формирование самоуважения и самооценки влияют многие факторы, действующие уже в раннем детстве — отношение родителей, положение среди сверстников, отношение педагогов. Сопоставляя мнение о себе окружающих людей, человек формирует самооценку, причем любопытно, что человек вначале учится оценивать других, а потом уже оценивать себя. И лишь к 14–15 годам подросток овладевает умением самоанализа, самонаблюдения и рефлексии, анализирует достигнутые собственные результаты и тем самым оценивает себя («Если я не спасовал в трудной ситуации, значит, я не трус», «Если смог осилить трудную задачу, значит, я способный» и т. п.).

Сложившаяся у человека **самооценка** может быть **адекватной** (человек правильно, объективно оценивает себя), либо **неадекватно завышенной** или **неадекватно заниженной**.

Завышенная самооценка способствует обидчивости, нетерпимости к малейшим замечаниям (правда, бывает и другая крайность: с высоты своего «Я» даже серьезную критику не принимает близко к сердцу). Человек с неадекватно высокой самооценкой потенциально конфликтен в ситуациях, когда речь заходит о вознаграждениях и поощрениях за труд. Несовпадение ожидаемой и реальной наград закономерно выливается в обиду и зависть, которые накапливаются и, наконец, прорываются резким обвинением в чей-либо адрес.

Излишне низкая самооценка человека влечет за собой чрезмерную его зависимость от других, несамостоятельность и даже заискивание, проявляется робость, замкнутость, даже искаженное восприятие

окружающих, формируется «комплекс неполноценности», поведение «неудачника».

Самооценка, в свою очередь, будет влиять на **уровень притязаний личности**, который характеризует степень трудности тех целей, к которым стремится человек и достижение которых представляется человеку привлекательным и возможным. Уровень притязаний — тот уровень трудности задания, который человек обязуется достигнуть, зная уровень своего предыдущего выполнения. На уровень притязания оказывает влияние динамика неудач и удач на жизненном пути, динамика успеха и неуспеха в конкретной деятельности.

Уровень притязания может быть **адекватным** (человек выбирает цели, которые реально может достичь, которые соответствуют его способностям, умениям, возможностям) либо **неадекватно завышенным, заниженным**. Чем адекватнее самооценка, тем адекватнее уровень притязаний.

Заниженный уровень притязаний, когда человек выбирает слишком простые, легкие цели (хотя он мог бы достичь значительно более высоких) возможен при низкой самооценке (человек не верит в себя, низко оценивает свои способности, возможности, чувствует себя «неполноценным»), но также возможен и при высокой самооценке (когда человек знает, что он умный, способный, но цели выбирает попроще, чтобы не «перетруждаться», «не высовываться», проявляя своеобразную «социальную хитрость»). Завышенный уровень притязаний, когда человек ставит перед собой слишком сложные, нереальные цели, объективно может приводить к частым неудачам, к разочарованию, фрустрациям.

***Самоуважение** — обобщенное отношение личности к самой себе, прямо пропорционально количеству достигнутых успехов и обратно пропорционально уровню притязаний, т. е. чем выше притязание, тем*

большими должны быть достижения человека, чтоб он мог себя уважать.

Если человек выдвигает нереалистические притязания, он часто сталкивается с непреодолимыми препятствиями на пути к достижению цели, терпит неудачи, испытывает фрустрацию.

Фрустрации — *специфические эмоциональные состояния человека, возникающие в случае появления непреодолимых препятствий на пути к достижению желаемой цели.* Фрустрация проявляется как агрессия, озлобленность, которая может быть направлена на других («агрессивная фрустрация»), либо на себя, обвиняет в неудачах самого себя (регрессивная фрустрация). Часто повторяющиеся состояния фрустрации могут закрепить в личности человека некоторые характерные черты: агрессивность, завистливость, озлобленность — у одних; вялость, неверие в себя, «комплекс неполноценности», безразличие, безынициативность — у других. Если человек длительное время не выходит из фрустрационного состояния, то формируется **невроз** — *болезнь, возникающая вследствие конфликта человека с окружающей средой на почве столкновений желаний человека и действительности, которая их не удовлетворяет.*

4.2. Методика личностного самосовершенствования

Психологи выделяют две полярные парадигмы управления своим поведением: парадигма насильственного и парадигма ненасильственного управления.

Насильственная парадигма строится на сравнении «Я идеального» и «Я реального» на основе какой-либо оценочной ситуации. Предполагаемым результатом является работа личности над собой по исправлению недостатка. На самом деле осознание собственного несовершенства может иметь неоднозначные последствия. В основе

парадигмы насильственного управления лежит возмездие за нежелательное поведение. Такая парадигма неэффективна. Приобретенное поведение неустойчиво. Сдерживание или подавление нежелательного поведения продолжается лишь до тех пор, пока существует практически достоверная возможность наказания за невыполненное действие.

Ненасильственная парадигма устранения нежелательного поведения состоит не в наказании, а в *угашении*, т.е. в неподкреплении, нежелательного поведения. Под угашением понимается повторение ситуации, в которой происходило заучивание, но без эмоционального подкрепления. Смысл ненасильственной парадигмы заключается в том, чтобы человек перестал получать удовольствие от нежелательного поведения.

Самосовершенствование, считают психологи, должно проходить на грани приятного, тогда самосовершенствование пойдет свободно, из глубокого, истинного человеческого желания стать лучше, совершеннее. В основе этого стремления лежит потребность в самореализации, т.е. в пробе и разворачивании в жизни заключенных в человеке возможностей.

Можно выделить несколько **этапов самосовершенствования**:

1. **Самонаблюдение.** На данном этапе человек фиксирует факты своей жизни:

- всегда, когда мне нужно выразить свою мысль, я не могу подобрать слова;
- всегда, когда учитель вызывает меня к доске, я теряюсь;
- всегда, когда мне хочется расслабиться, я тянусь за сигаретой.

2. **Самоанализ.** Соотнесение фактов с определенными ценностями. Сравнение образа "Я идеального" и "Я реального". В результате устанавливается разрыв между идеальным образом и "Я реальным". Например, человек говорит себе: я ленив, у меня слабая воля, я не умею управлять своими чувствами и др.

3. **Самооценка.** В самооценке выражается отношение человека к установленному разрыву. Человек сам для себя должен определить путь. Он может включить механизм психологической защиты типа: я не хуже других, я жертва обстоятельств, мне этого и не нужно и т.д. Он может встать на путь целенаправленной работы над самим собой. Может найти способ компенсации своих недостатков.

4. **Постановка цели и разработка программы.** Самовоспитание направлено на формирование определенных качеств личности, которые необходимы для успешного осуществления какой-либо деятельности. Проблема заключается в том, что человек не всегда может соотнести цели и реальные возможности. Он ставит цели абстрактные (стать похожим на...) и даже бессмысленные (научиться спать на гвоздях), часто нарушая соотношение ближних и дальних целей, не выстраивая иерархии целей. Мешает правильной постановке цели безмерная широта, одновременное множество целей.

5. **Осуществление программы самовоспитания.** Первым и основным условием осуществления программы является способность человека к самоограничению. Полезно на данном этапе вести дневник, где будут фиксироваться успехи и неудачи. Можно составить график. Человек должен овладеть всем арсеналом педагогических методов: самоотчет, самовнушение, самоконтроль, самоубеждение, самопоощрение, самокритика и др.

Общий план разработки программы личностного самосовершенствования:

1-й шаг. Постановка дальней цели. Необходимо насколько возможно четко определить для себя общую жизненную перспективу: определить конкретные достижения и сроки. При этом в основе должно быть не изменение какого-либо качества, а дело.

2-й шаг. Постановка ближней цели. Ближняя цель должна согласовываться с дальней целью, должна приближать к дальней цели.

3-й шаг. Определение личностных ресурсов. Ресурсы свои необходимо рассматривать с точки зрения конкретного дела, к осуществлению которого человек стремится.

4-й шаг. Определение недостающих ресурсов. Чем более определенно мы сами для себя определим, что нам необходимо для достижения цели, тем яснее будет для нас, как работать на приближение цели.

5-й шаг. Разработка алгоритма достижения цели. Составление алгоритма – это творческий процесс. Поэтому нет универсальных алгоритмов, они составляются с опорой на имеющиеся и недостающие ресурсы.

6-й шаг. Определение возможных потерь. Никогда не получается все запланировать и запрограммировать. Кроме этого, следует помнить, что самовоспитание требует самоограничения. Для того чтобы достичь цели, часто приходится от чего-то отказываться. Человек должен быть к этому готов.

4.3. Мотивация

Мотивация – это процесс побуждения человека к определенной деятельности с помощью внутренних и внешних факторов, это способность человека удовлетворять свои потребности посредством какой-либо деятельности.

Потребность – это наличие у человека некоего физиологического или психологического «дефицита».

В психологии принято выделять следующие **виды мотивации** человека:

- *Внешняя мотивация* – это мотивация, которая не связана с содержанием какой-то деятельности, а обусловлена внешними для человека обстоятельствами (участие в соревнованиях, чтобы получить награду и т.п.).

- *Внутренняя мотивация* – это мотивация, связанная с содержанием деятельности, но не с внешними обстоятельствами (занятия спортом, потому что это доставляет положительные эмоции т.п.). Внутренняя мотивация - это стремление совершать деятельность ради нее самой, ради награды, которая содержится в самой этой деятельности.

- *Положительная мотивация* – это мотивация, основанная на положительных стимулах (если я не буду капризничать, то родители дадут мне поиграть в компьютерную игру и т.п.).

- *Отрицательная мотивация* – это мотивация, основанная на отрицательных стимулах (если я не буду капризничать, то родители не будут меня ругать и т.п.).

- *Устойчивая мотивация* – это мотивация, основанная на естественных потребностях человека (утоление жажды, голода и т.п.).

- *Неустойчивая мотивация* – это мотивация, которая требует постоянной внешней поддержки (бросить курить, сбросить вес и т.п.).

Существуют различные **способы мотивации людей**, среди которых:

- 1) *нормативная мотивация* - побуждение человека к определенному поведению с помощью идейно-психологического воздействия: убеждения, внушения, информирования и т.п.;

- 2) *принудительная мотивация*, основывающаяся на использовании власти и угрозы ухудшения удовлетворения потребностей работника в случае невыполнения им соответствующих требований;

- 3) *стимулирование* – воздействие не непосредственно на личность, а на внешние обстоятельства с помощью благ-стимулов, побуждающих работника к определенному поведению.

Первые два способа мотивации являются **прямыми** воздействиями на человека, третий способ – **косвенным** воздействием на человека.

Кроме того, различают **отдельные мотивы, которые движут поступками людей:**

- *Мотив самоутверждения* – стремление самоутвердиться в обществе, получить определённый статус, уважение. Иногда такое стремление относят к мотивации престижа (стремление к достижению и поддержанию более высокого статуса).

- *Мотив идентификации* – стремление к тому, чтобы походить на кого-то (авторитета, кумира, отца и т.п.).

- *Мотив власти* – стремление человека к влиянию на окружающих, руководить ими, направлять их действия.

- *Процессуально-содержательные мотивы* – побуждение к действиям посредством не внешних факторов, а процессом и содержанием деятельности.

- *Внешние мотивы* – побуждающие к действиям факторы находятся вне деятельности (престиж, материальные блага и т.п.).

- *Мотив саморазвития* - стремление к личностному росту, реализации своего потенциала.

- *Мотив достижения* – стремление достигать лучших результатов и овладевать мастерством в чём-либо.

- *Просоциальные мотивы* (общественно значимые) – мотивы, которые связаны с чувством долга, ответственностью перед людьми.

- *Мотив аффилиации* (присоединения) – стремление устанавливать и поддерживать связь с другими людьми, к контакту и приятному общению с ними.

4.4. Темперамент, характер, способности

Темперамент (лат. *temperamentum* – соразмерность, надлежащее соотношение частей) – закономерное соотношение устойчивых особенностей функционирования психики, формирующее определенную динамику протекания психических процессов и проявляющееся в поведении и деятельности человека.

В истории развития учения о психологии личности выделяются три основные системы взглядов на природу темперамента.

По теории греческого врача **Гиппократа** и римского ученого **Галена**, темперамент зависит от соотношения между четырьмя жидкостями, циркулирующими в человеческом организме, – кровью (лат. *sanguis*), желчью (греч. *chole*), черной желчью (греч. *melaina chole*) и слизью (греч. *phlegma*). Предполагая, что одна из них преобладает в организме человека, они выделили соответствующие темпераменты: *сангвинический, холерический, меланхолический и флегматический*.

В основу теории немецкого психолога **Эрнста Кречмера** положено предположение, что тип темперамента зависит от конституциональных особенностей телосложения человека.

И. П. Павлов в основу своей теории положил характеристики основных психических процессов (возбуждения и торможения): их силу, равновесие и подвижность. *Сила* нервных процессов характеризует нервную систему человека с точки зрения способности выдерживать влияние раздражителей внешней среды. *Уравновешенность* нервных процессов указывает на особенности соотношения процессов возбуждения и торможения у человека. *Подвижность* нервных процессов показывает способность возбуждения и торможения быстро сменяться один другим.

Различные сочетания этих показателей присущи различным типам ВНД человека. В результате различного их сочетания первоначально были

выделены четыре типа высшей нервной деятельности: *сильный, безудержный, инертный и слабый*.

В дальнейшем ученый связал свое открытие с понятием темперамента, предложенным Гиппократом, и присвоил им соответствующие названия – сангвиник, холерик, флегматик и меланхолик.

Типы темперамента:

Сангвинический темперамент формируется на основе сильных, уравновешенных и подвижных нервных процессов, определяющих сильный тип ВНД и активный образ поведения. Сангвиникам свойственны активность, энергичность, быстрая и продуманная реакция на события, интерес к значимому и неизвестному. В общении они корректны, эмоционально сдержаны. В поведении пластичны, легко приспосабливаются к изменяющейся обстановке и условиям деятельности.

Холерический темперамент формируется на основе сильных, неуравновешенных и подвижных нервных процессов, определяющих безудержный тип ВНД и экспансивное поведение. Людям этого темперамента (холерикам) присуща высокая активность, быстрота действий и энергичность. В общении они часто меняют настроение, легко проявляют резкость и вспышки эмоций. Разговаривают обычно быстро, решения принимают мгновенно, сопровождая их активной жестикуляцией и резкими движениями.

Флегматический темперамент формируется у людей с сильными, уравновешенными и малоподвижными нервными психическими процессами, определяющими инертный тип ВНД и размеренное поведение. Внешне это спокойные и несколько медлительные люди с невыразительными мимикой и жестами. Они легко переносят монотонные условия деятельности, основательны в выработке и принятии решений,

успешно выполняют сложную однообразную работу. Круг их общения ограничен, речь однообразная и медленная.

Меланхолический темперамент формируется в результате слабых, неуравновешенных и подвижных нервных процессов, определяющих слабый тип ВНД и изменчивое поведение. Меланхолики легко ранимы, остро воспринимают несправедливость, отличаются постепенным вызревaniem чувств, значительным влиянием настроения на качество их деятельности. В общении предпочитают слушать других, сопереживать, проявляют бережное отношение к чувствам собеседников, в результате чего очень часто пользуются уважением окружающих.

Характер – совокупность наиболее устойчивых психических черт, проявляющихся во всех видах межличностного взаимодействия человека и выражающих ее индивидуальное своеобразие. Считается, что индивидуальные особенности человека, образующие его характер, в первую очередь зависят от личностной направленности, типа нервной системы и обуславливаются его волей, эмоциями и интеллектом.

Среди черт характера одни выступают в качестве *основных*, задающих общую направленность его проявления, другие – как *второстепенные*, проявляющиеся лишь в определенных ситуациях. Их соответствие друг другу рассматривается как *цельность* характера (цельный характер), а противопоставление как его *противоречивость* (противоречивый характер).

Характер – стержневое психическое свойство личности, содержание которого оценивается по ее отношениям к различным событиям и явлениям объективной действительности, формирующим соответствующие черты характера. **Черта характера** представляет собой устойчивую, повторяющуюся в различных ситуациях особенность поведения личности. *Выразительные признаки характера:* речь, лицо, глаза и поза.

В разные периоды истории люди по-разному объясняли становление характера человека: исходя из даты рождения (астрология и гороскопы); исследуя отношения между чертами лица и характером (физиогномика); изучая связь между строением черепа и характером (френология); обнаруживая связь между кожным рисунком ладоней и характером (хиромантия); фиксируя связь между строением тела и характером (Э. Кречмер, У. Шелдон).

Способности – соответствие психических особенностей личности требованиям, предъявляемым к ней конкретным видом деятельности. То есть, это психическое свойство личности, отражающее проявление таких ее особенностей, которые позволяют успешно выполнять различные виды деятельности.

Виды способностей:

- *Природные* (психомоторика, восприятие, память, внимание)
- *Социальные* (общие и специальные)
- *Специальные* – применяемые в конкретной деятельности.
- *Общие* – используемые во всех сферах деятельности человека.

Уровни способностей:

- *Задатки* – это врожденные особенности психики, позволяющие личности эффективно выполнять конкретную деятельность.
- *Склонность* представляет собой стремление личности к определенной деятельности.
- *Одаренность* – способность личности достичь высоких результатов в конкретной сфере деятельности;
- *Талант* – способность достичь выдающихся результатов в одной из сфер деятельности личности;
- *Гениальность* – способность достичь выдающихся результатов в конкретной области человеческой деятельности.

Тест 4

1. Подчеркните нужное:

«Я-концепция» возникает как итог трех процессов:

- 1) (самонаблюдения/самовосприятия/самоанализа) своих эмоций, чувств, отношений, представлений;
- 2) (самонаблюдения/самовосприятия/самоанализа) своей внешности, своего поведения;
- 3) (самонаблюдения/самовосприятия/самоанализа) своих мыслей, поступков, взаимоотношений и другими людьми и сравнения с ними.

2. Определите установки личности на себя в Я-концепции:

- 1) Представление человека о том, каким его воспринимают другие люди – это...
- 2) Представление человека о том, каков он на самом деле – это...
- 3) Представление человека о том, каким бы он хотел быть – это...

Варианты:

- а) Реальное Я б) Идеальное Я в) Зеркальное Я

3. Совокупность устойчивых мотивов, ориентирующих поведение и деятельность личности на достижение жизненных целей – это:

- 1) Уровень притязаний 3) Самооценка
- 2) Направленность личности

4. Определите уровень притязаний личности:

- 1) Человек ставит перед собой слишком сложные, нереальные цели
- 2) Человек выбирает цели, которые реально может достичь, которые соответствуют его способностям, умениям, возможностям
- 3) человек выбирает слишком простые, легкие цели, хотя он мог бы достичь значительно более высоких

Варианты:

- а) Адекватный б) Завышенный в) Заниженный

5. Определите способы мотивации:

- 1) Побуждение человека к определенному поведению с помощью идейно-психологического воздействия: убеждения, внушения, информирования
- 2) Мотивация, основывающаяся на использовании власти и угрозы ухудшения удовлетворения потребностей работника в случае невыполнения им соответствующих требований
- 3) Воздействие не непосредственно на личность, а на внешние обстоятельства с помощью благ-стимулов, побуждающих работника к определенному поведению.

Варианты:

- а) принудительная мотивация
б) нормативная мотивация
в) стимулирование

6. Дайте определение:

1) Потребность – это...

2) Мотив – это...

Варианты:

- а) осознанное внутреннее побуждение личности к определенному поведению, направленному на удовлетворение ею тех или иных потребностей
- б) наличие у человека некоего физиологического или психологического «дефицита», который обуславливает желательность достижения этим человеком определенного результата

7. Назовите мотив:

- 1) Стремление самоутвердиться в обществе, получить определённый статус, уважение.
- 2) Стремление человека к влиянию на окружающих, руководить ими.
- 3) Стремление к личностному росту, реализации своего потенциала.
- 4) Стремление достигать лучших результатов и овладевать мастерством в чём-либо.
- 5) Мотивы, которые связаны с чувством долга, ответственностью перед людьми.
- 6) Стремление устанавливать и поддерживать связь с другими людьми, к контакту и приятному общению с ними.

Варианты:

- а) Мотив власти
- б) Просоциальные мотивы (общественно значимые)
- в) Мотив саморазвития
- г) Мотив аффилиации (присоединения)
- д) Мотив самоутверждения
- е) Мотив достижения

8. Определите характеристики возбуждения и торможения:

- 1) Сила нервных процессов – это...
- 2) Уравновешенность нервных процессов – это...
- 3) Подвижность нервных процессов – это...

Варианты:

- а) Особенности соотношения процессов возбуждения и торможения у человека.
- б) Способность возбуждения и торможения быстро сменяться один другим.
- в) Способность выдерживать влияние раздражителей внешней среды.

9. Расставьте уровни способностей в порядке возрастания:

- а) Талант
- б) Склонность
- в) Гениальность
- г) Одаренность
- д) Задатки

5. ОБЩЕНИЕ

5.1. Структура общения

Общение – это процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.

В общении выделяют три взаимосвязанных стороны:

- *коммуникативная* сторона общения состоит в *обмене информацией* между людьми;
- *интерактивная* состоит в организации *взаимодействия* между людьми (согласование действий, распределение функций, влияние, убеждение собеседника);
- *перцептивная* сторона общения состоит во взаимном восприятии друг друга.

1. Коммуникация – процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию.

Передача любой информации возможна посредством **вербальной** (речевой) и **невербальной** (неречевой) коммуникации.

В структуру *вербального* общения входят:

1. Значение и смысл слов, фраз.
- 2. Просодики (темп речи, ритм, интонация, дикция и т.п.)
3. Экстралингвистика (характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, хмыканье, плач, шепот, вздохи, кашель, паузы)

В структуру *невербального* общения входят:

1. Кинестика (мимика, жестика, пантомимика)
2. Такесика (прикосновения в ситуации общения)
3. Проксемика (расположение людей в пространстве при общении)

2. Перцепция – процесс восприятия одним человеком другого во время общения. Она включает:

1. *Идентификацию* – мысленный процесс уподобления себя партнеру по общению с целью понять его мысли и представления.

2. *Эмпатию* – способность эмоционально воспринять другого человека, проникнуть в его внутренний мир, принять его вместе со всеми его мыслями и чувствами.

3. *Рефлексию* – осмысление индивидом того, как он воспринимается партнером по общению.

3. *Интеракция* – взаимодействие людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности. Единица взаимодействия называется **трансакцией**.

Есть два типа взаимодействий – **кооперация** и **конкуренция**.

Кооперативное взаимодействие означает координацию сил участников. Кооперация является необходимым элементом совместной деятельности.

Конкуренция – соперничество в совместной деятельности. Существует несколько **стратегий взаимодействия**:

- *сотрудничество*, которое направлено на полное удовлетворение участниками взаимодействия своих потребностей без ущемления интересов другого (реализуются мотивы кооперации, либо конкуренции);

- *соперничество* (противодействие) – предполагает ориентацию исключительно на свои цели без учета целей партнеров по общению (индивидуализм);

- *компромисс* – реализуется в частном достижении целей партнеров ради условного равенства;

- *уступчивость* (приспособление) предполагает жертву собственных целей для достижения целей партнера (альтруизм);

- *избегание* – представляет собой уход от контакта, потерю собственных целей для исключения выигрыша другого.

5.2. Невербальное общение

Невербальное общение – это общение посредством неречевых знаковых систем. Невербальная коммуникация обычно представляется следующими системами:

1. **Кинестика** изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций; **мимика** изучает движение мышц лица, **жестика** – жестовые движения отдельных частей тела, **пантомимика** – моторику всего тела: позы, осанку, поклоны, походку.

2. **Такесика** изучает прикосновения в ситуации общения: рукопожатие, поцелуи, дотрагивание, поглаживание, отталкивание и пр.

3. **Проксемика** исследует расположение людей в пространстве при общении; выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте.

Рассмотрим содержание основных невербальных средств общения (кинесические, просодические, экстралингвистические и такесические).

Наиболее значимы **кинесические средства** – зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно - регулятивную функцию в общении. К кинесике относятся выразительные средства движения, проявляющиеся в мимике, взгляде, жесте, позе, походке.

Особая роль в передаче информации отводится **мимике – движениям мышц лица**. Исследования показали, что при неподвижном или невидимом лице лектора теряется до 10 – 15% информации. Лицо не случайно называют зеркалом души человека. Положение рта, бровей и глаз прекрасно передает эмоциональное состояние и такие чувства, как печаль, робость, злобу, враждебность и т. д .

С мимикой очень тесно связан взгляд, или **визуальный контакт**, составляющий исключительно важную часть общения. Визуальный контакт – изменение ширины зрачков, степени открытости глаз, направления и движения взгляда в процессе общения. Визуальный контакт занимает особое

место среди невербальных средств общения. В словах можно скрыть все, что угодно (горе, страдание, радость), но чтобы скрыть это во взгляде, требуется либо огромная сила воли, либо специальная тренировка. Для того чтобы установить хорошие отношения с другим человеком, следует смотреть на него от 60 до 70% всего разговора. Важным является не только промежуток времени, в течение которого смотрят на вас, но также и та область лица и тела, на которую он устремлен. **Деловой взгляд**, устремленный в район лба собеседника, создает серьезную атмосферу, деловой настрой. **Светский взгляд**, устремленный на треугольник, который расположен между глазами и ртом человека, способствует созданию атмосферы непринужденного общения. **Интимный взгляд** устремлен в район между грудью и глазами. Мужчины и женщины используют такой взгляд, чтобы показать свою заинтересованность друг в друге.

Жесты – это разнообразные движения руками и головой, смысл которых понятен для общающихся сторон. При общении часто возникают следующие жесты: *жесты оценки*: почесывание подбородка; вытягивание указательного пальца вдоль щеки; *жесты уверенности*: соединение пальцев в купол пирамиды; раскачивание на стуле; *жесты нервозности и неуверенности*: переплетенные пальцы рук; пощипывание ладони; постукивание по столу пальцами; человек трогает спинку стула перед тем, как на него сесть, и др.; *жесты самоконтроля*: руки сведены за спину, одна при этом сжимает другую; поза человека, сидящего на стуле и вцепившегося руками в подлокотник, и др.; *жесты отрицания*: сложенные на груди руки; наклоненный назад корпус; *жесты-расположения*: прикладывание руки к груди; прерывистое прикосновение к собеседнику и др.; *жесты доминирования*: руками делаются решительные, резкие взмахи сверху вниз и др.; *жесты неискренности*: «прикрывание рукой рта», дотрагивание до носа; поворот корпуса в сторону от собеседника, «бегающий взгляд» и др.;

Речевые высказывания и сопровождающие их жесты должны совпадать. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством лжи.

Поза – это положение человеческого тела, типичное для данной культуры. Поза наглядно показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих людей. Люди с более высоким статусом принимают более непринужденные позы, чем их подчиненные. Поза может свидетельствовать либо о закрытости, либо об открытости к общению. При закрытой позе человек как-то пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве. При открытой же позе стоящий человек руки раскрывает ладонями вверх, сидящий раскидывает руки, ноги вытягивает. Открытые позы воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

Походка человека – это стиль передвижения, который отражает его эмоциональное состояние. Исследования показали, что легко узнаются по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье. Причем, оказалось, что самая тяжелая походка при гневе, самая легкая – при радости, самая большая длина шага при гордости, вялая, угнетенная походка – при страдании.

К **такесическим** средствам общения относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания. Рукопожатия делятся на три типа: *доминирующее* (рука сверху, ладонь развернута вниз), *покорное* (рука снизу, ладонь развернута вверх) и *равноправное*. Такой такесический элемент, как похлопывание по плечу, возможен при условии близких отношений, равенства социального положения общающихся.

Проксемика исследует расположение людей в пространстве при общении. Каждый человек имеет свою собственную личную территорию, например, квартиру, дом, а также определенное воздушное пространство

вокруг его тела. Психический и этический комфорт в процессе общения во многом определяется дистанцией между собеседниками. Знание дистанций позволяет прогнозировать реакцию другого человека в процессе общения.

Выделяют следующие зоны в человеческом контакте:

– *интимная зона* (до 50 см), в которую допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди. Для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновения. Преждевременное нарушение ее границ всегда воспринимается собеседником как покушение на его неприкосновенность;

– *личная или персональная зона* (50 – 120 см) для обыденной беседы с друзьями и коллегами предполагает только визуально-зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор;

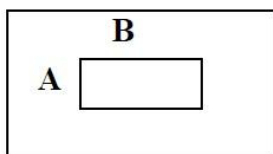
– *социальная зона* (120 – 400 см) обычно создается во время встреч в кабинетах и других служебных помещениях с малознакомыми и незнакомыми людьми;

– *публичная зона* (свыше 400 см) подразумевает общение с большой группой людей – в лекционной аудитории, на митинге.

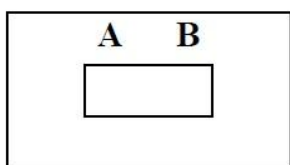
Скученность людей на концертах, в кинозалах, на эскалаторах, в транспорте, в лифте приводит к неизбежному вторжению в интимные зоны друг друга. Существует ряд неписаных правил поведения для европейцев в условиях скученности людей, например, в автобусе или в лифте: ни с кем не разрешается разговаривать, даже со знакомыми; не рекомендуется смотреть в упор на других; лицо должно быть совершенно беспристрастным, никакого проявления эмоций не разрешается; чем теснее в транспорте, тем сдержаннее должны быть ваши движения; в лифте следует смотреть только на указатель этажей над головой.

Проксемическое поведение включает не только дистанцию, но и взаимную ориентацию людей в пространстве. В процессе общения в условиях

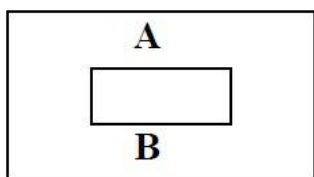
рабочего кабинета со стандартным прямоугольным столом собеседники могут занимать **четыре основных положения относительно друг друга**



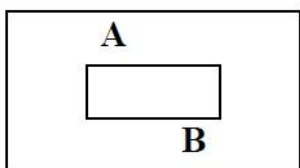
Позиция непринужденного общения. Эта позиция обычно используется людьми, которые находятся в дружеских отношениях и ведут непринужденную беседу. Эта позиция позволяет видеть не только глаза, но и жесты другого человека. Угол стола представляет собой частичный барьер в случае, если один из собеседников начинает чувствовать угрозу, а при этом нет территориального деления на крышке стола.



Позиция сотрудничества. Собеседники совместно работают над одним проектом, стремятся к взаимопониманию и эффективному взаимодействию. Это одна из самых удачных позиций для обсуждения и выработки общих решений.



Соревновательно-оборонительная позиция. Такое расположение способствует тому, что каждая сторона будет придерживаться своей точки зрения. Стол между ними становится своеобразным барьером.



Независимая позиция. Эту позицию занимают люди, когда они не хотят общаться с другими людьми. Это говорит об отсутствии интереса и даже враждебной позиции по отношению к другим людям.

5.3. Факторы, мешающие восприятию человека

Есть некоторые факторы, которые мешают правильно воспринимать и оценивать людей:

➤ **Установка** – приобретенная в процессе жизни шаблонная реакция на что-либо, это стереотип реагирования.

➤ **Атрибуция** – приписывание человеку характеристик, которых на самом деле нет. Фундаментальная ошибка атрибуции заключается:

1) в том, что мы склонны считать, что своими успехами человек обязан ситуации и другим внешним факторам – знакомствам, везению и т.д., а не себе;

2) в том, что мы склонны считать, что в своих неудачах виноват сам человек, а не ситуация или другие люди, невезение и т. д. Наша оценка зависит от объекта наблюдения. Если объект – мы сами, то проявляем эгоистическое пристрастие («выгораживаем» себя), а если другие – то демонстрируем атрибуционное предубеждение (фундаментальное атрибутивное пристрастие)

➤ **Феномены социального восприятия:**

1. *Эффект «ореола»* состоит в том, что первоначальное отношение к какой-то одной стороне личности обобщается и распространяется на весь образ человека, а затем общее впечатление переносится на оценку отдельных качеств этого человека. Если оно благоприятно, то положительные черты переоцениваются, а недостатки либо не замечаются, либо оправдываются. И наоборот, если общее впечатление отрицательное, то даже благородные поступки другого человека не замечаются или истолковываются превратно как своекорыстные.

2. Специфика *эффекта «проецирования»* состоит в том, что другой личности приписываются по аналогии со своей собственные качества и эмоциональные состояния. Человек, воспринимая и оценивая людей, склонен логически предположить следующее: «Все люди подобны мне» или «Другие противоположны мне». Упрямый подозрительный человек увидит эти же качества характера у партнера по общению, даже если они объективно и отсутствуют.

3. *Эффект «первичности»* проявляется в том, что первая услышанная или увиденная информация о человеке или событии очень существенна и незабываема, способна повлиять на последующее отношение к этому человеку. И если даже потом вы получите информацию, которая опровергнет первичную, все равно помнить и учитывать вы больше будете именно ту.

4. *«Эффект новизны»* – состоит в том, что последняя, более новая информация оказывается наиболее важной, чем та, что у него была. Этот эффект действует в отношении знакомых людей.

5. *Эффект снисходительности* – состоит в необоснованно позитивном восприятии начальником своих подчиненных и переоценке их позитивных черт и недооценке негативных. Этот эффект проявляется у руководителей либерального и демократичного стиля.

6. *Эффект прокурора* или гипервзыскательности, – руководитель постоянно стремится обвинить подчиненных во всех их недостатках. Этот эффект присутствует у руководителя авторитарного типа.

7. *Феномен внутригруппового фаворитизма* – состоит в тенденции благоприятно воспринимать и хорошо отзываться о членах своей группы, своего коллектива.

5.4. Конфликты в процессе взаимодействия людей

Конфликт — *наличие противоречия, разногласия интересов, потребностей и целей, нарушающее нормальное взаимодействие людей, препятствующее достижению их целей, приводящее к противоборству.*

Научный спор, дискуссия, обсуждение — не конфликты, ибо вдут совместный, обоюднo заинтересованный интеллектуальный поиск истины. Но и они могут перерасти в конфликт, если станут применяться морально некорректные способы.

Виды конфликтов:

1) В зависимости от вовлеченных в конфликт субъектов:

- *Межличностный* – конфликт отношений между конкретными людьми, конфликты между отдельными частями группы.

- *Межгрупповой* – конфликт между группами или подразделениями

- *Между личностью и группой*

2) В зависимости от исхода:

- *деструктивные* конфликты (преобладают корыстные интересы, самолюбие, проявления плохого характера, упрямство, господство эмоций над разумом, нежелание ни за что признавать свою неправоту или поражение),

- *конструктивные* конфликты (борьба нового с устаревшим, справедливости с несправедливостью, добра со злом).

3) В зависимости от выраженности их внешних проявлений:

- *скрытопротекающие*

- *явные.*

Этапы развития конфликта

1) **Этап предконфликтной ситуации.** Характеризуется возникновением и развитием особых конфликтных отношений между субъектами и является предпосылкой конфликта. Возникновение *предмета* конфликта (основного противоречия, ради разрешения которого стороны вступают в борьбу).

2) **Этап инцидента.** Характеризуется осознанием конфликтной ситуации хотя бы одним из участников конфликта. *Осознание конфликтной ситуации* – это оценка чужих действий как преднамеренно враждебных с целью помешать достижению желаемых целей или унижить. Чтобы конфликт начал развиваться, необходим инцидент, при котором одна из сторон совершает действия, ущемляющие интересы другой.

3) **Этап развития конфликта.** Участники переходят к активным действиям, направленным на нанесение ущерба «противнику»; открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования.

4) **Этап кульминации конфликта.** Это своего рода верхняя точка развития конфликта, выражается пиковыми значениями и характером проявления. В кульминации конфликт достигает такого накала, что сторонам становится очевидно, что продолжать его больше невозможно.

5) **Этап разрешения конфликта.** На этой фазе конфликт завершается.

6) **Этап постконфликтной ситуации.** Конфликт почти всегда не проходит незаметно. Поэтому возникает необходимость ликвидировать деструктивные, негативные последствия или, наоборот, закрепить позитивные, конструктивные, изменения в группе или в личности.

К распространенным **причинам конфликтов в организации** относятся:

– **социальные** (нездоровые взаимоотношения в трудовом коллективе, неудовлетворенность работников своим положением в организации, несправедливое отношение одних работников к другим и др.),

– **управленческие** (несправедливое отношение руководителя к подчиненным, взваливание на работников обязанностей, не подкрепленное их реальными возможностями, и др.),

– **материальные** (неудовлетворенность заработной платой, несправедливость в распределении доходов и поощрений и др.),

– **личностные** (конфликтность отдельных работников и др.)

Конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта. Инцидент – стечение обстоятельств, служившее поводом для конфликта. Разрешить конфликт – значит устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент.

Разрешение конфликта реализуется в трех формах:

1. *Самоурегулирование* начинается по рекомендации руководителя, кем-то из коллег или по собственной инициативе, мотивируемой пониманием, что конфликт вредит делу и им самим. Напряжение довольно легко снимается проявлениями доброжелательности.

2. *Форма беспристрастного арбитража* характеризуется участием третьего лица (лиц), которое пытается разобраться в конфликте вместе с конфликтующими и помогает им найти пути взаимоприемлемых решений. Беспристрастность его в том, что оно не стоит на стороне ни одного из конфликтующих, избегает собственных оценок, требует фактов, предлагая самим конфликтующим давать оценку взаимным претензиям.

3. *Коллективная форма* — по существу, коллективный арбитраж. Мнения и оценки группы считаются более объективными, чем одного человека, и поэтому они более убедительны для конфликтующих. Конфликт может быть поставлен на обсуждение всего коллектива, либо разобраться в нем поручается группе из 2–5 наиболее авторитетных его членов.

Техника бесконфликтного общения «Я-высказывание»

Обычным способом поведения в конфликтной ситуации является соскальзывание в позицию «обвинитель» (прямые негативные оценки собеседника). Обвинения обычно начинаются со слов «Ты» или «Вы»: «Ты всегда ведешь себя так, что мне от этого только хуже», «Ты никогда не говоришь мне ничего хорошего, только ругаешься», «Вас на самом деле это не волнует, вы думаете только о себе». Такие высказывания называются «Ты»-высказывания. В таких высказываниях негативная оценка другого перекладывает ответственность за ситуацию на этого другого. Это и приводит к конфликту.

Для бесконфликтного общения нужно «Ты-высказывание» заменить на «Я-высказывание». Вместо: «....*Ты неправ!*» нужно сказать: «Мне неприятно то, о чём ты только что сказал». «Я – высказывание» передает другому человеку ваше отношение к определенному предмету, без обвинений и без требований, чтобы другой человек изменил свое отношение. Этот способ помогает вам удерживать свою позицию, не превращая другого человека в вашего оппонента.

Формула «Я-высказывания»:

1. Объективно описать события, ситуацию без экспрессии, вызывающей напряжение («Когда я вижу, что...», «Когда это происходит...», «Когда я сталкиваюсь с тем, что...»).

2. Описать свою эмоциональную реакцию, точно назвать свое чувство в этой ситуации («Я чувствую...», «Я огорчаюсь...», «Я не знаю, как реагировать...»).

3. Представить как можно больше альтернативных вариантов («Возможно, тебе стоит поступить так...», «В следующий раз сделай...»)

Например: «Когда меня обсуждают за моей спиной, мне это неприятно, и я хотела бы, чтобы обо всем, что касается меня, мне говорили прямо в лицо»

Конечно, «Я-высказывание» эффективно только тогда, когда есть условия для взаимопонимания. Оно не оказывает влияния, если партнеру безразличен говорящий.

Тест 5

1. Совместите стороны общения и их значение:

<i>Стороны общения</i>	<i>Значение</i>
1) Коммуникативная	а) заключается в организации взаимодействия между людьми
2) Интерактивная	б) включает восприятие друг друга партнерами по общению
3) Перцептивная	в) состоит в обмене информацией между людьми

2. Разделите следующие элементы общения на две группы - 1) вербальное общение, 2) невербальное общение:

- | | | |
|---------------|-------------------|-----------------------|
| а) просодика; | г) значение слов; | ж) экстралингвистика. |
| б) кинесика; | д) проксемика; | |
| в) такесика; | е) смысл фраз; | |

3. Определите виды перцепции:

- 1) Мысленное уподобление себя партнеру с целью познать его мысли
- 2) Осмысление человеком того, как он понимается партнером по общению
- 3) Мысленное уподобление себя партнеру с целью понять его чувства

Варианты ответов:

- | | | |
|------------|--------------|------------------|
| а) эмпатия | б) рефлексия | в) идентификация |
|------------|--------------|------------------|

4. Определите стратегии интеракции:

- 1) Стратегия направлена на полное удовлетворение участниками взаимодействия своих потребностей без ущемления интересов другого (реализуются мотивы кооперации, либо конкуренции);

- 2) Стратегия предполагает ориентацию исключительно на свои цели без учета целей партнеров по общению (индивидуализм);
- 3) Стратегия реализуется в частном достижении целей партнеров ради условного равенства;
- 4) Стратегия предполагает жертву собственных целей для достижения целей партнера (альтруизм);
- 5) Стратегия представляет собой уход от контакта, потерю собственных целей для исключения выигрыша другого.

Варианты:

- | | |
|----------------------------------|------------------------------------|
| а) уступчивость (приспособление) | г) компромисс |
| б) сотрудничество | д) соперничество (противодействие) |
| в) избегание | |

5. Определите тип взгляда:

- 1) Взгляд устремлен ниже уровня глаз собеседника.
- 2) Взгляд устремлен в район лба собеседника.
- 3) Взгляд устремлен между грудью и глазами собеседника.

Варианты ответов:

- | | | |
|-------------------|--------------------|--------------------|
| а) деловой взгляд | б) светский взгляд | в) интимный взгляд |
|-------------------|--------------------|--------------------|

6. Определите тип рукопожатия:

- 1) Рука сверху, ладонь развернута вниз.
- 2) Ладони вертикально-параллельны.
- 3) Рука снизу, ладонь развернута вверх.

Варианты ответов:

- | | | |
|-----------------|-------------|-----------------|
| а) равноправное | б) покорное | в) доминирующее |
|-----------------|-------------|-----------------|

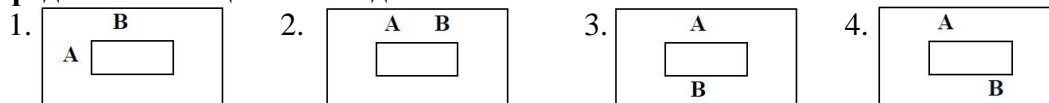
7. Определите зоны общения:

- 1) Зона, в которую допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди.
- 2) Зона для официальных встреч в кабинетах и служебных помещениях.
- 3) Зона для беседы с друзьями и коллегами.
- 4) Зона для общения с большой группой людей.

Варианты ответов:

- | | | | |
|--------------|-------------|-----------|---------------|
| а) публичная | б) интимная | в) личная | г) социальная |
|--------------|-------------|-----------|---------------|

8. Определите позицию собеседников за столом:



Варианты ответов:

- | | |
|---|------------------------------------|
| а) соревновательно-оборонительная позиция | в) позиция непринужденного общения |
| б) позиция сотрудничества | г) независимая позиция |

9. Продолжите фразу:

- 1) «Фундаментальная ошибка атрибуции заключается в том, что мы склонны считать, что своими неудачами человек обязан...»
- 2) «Фундаментальная ошибка атрибуции заключается в том, что мы склонны считать, что своими успехами человек обязан...»

Варианты ответов:

- а) себе, а не ситуации или другим внешним факторам (знакомствам, везению и т. д.)
- б) ситуации и другим внешним факторам, а не себе.

10. Определите вид конфликта:

- 1) Конфликт отношений между конкретными людьми
- 2) Конфликт между группами или подразделениями
- 3) Конфликт с мало выраженными внешними проявлениями
- 4) Конфликт как борьба нового со старым, добра со злом, справедливости с несправедливостью
- 5) Конфликт как следствие упрямства, себялюбия, проявления плохого характера

Варианты:

- а) Межгрупповой
- б) Скрытопротекающий
- в) Межличностный
- г) Деструктивный
- д) Конструктивный

11. Определите формы разрешения конфликта:

- 1) Начинается по рекомендации руководителя, кем-то из коллег или по собственной инициативе, мотивируемой пониманием, что конфликт вредит делу и им самим. Напряжение довольно легко снимается проявлениями доброжелательности.
- 2) Характеризуется участием третьего лица (лиц), которое пытается разобраться в конфликте вместе с конфликтующими и помогает им найти пути взаимоприемлемых решений. Беспристрастность его в том, что оно не стоит на стороне ни одного из конфликтующих, избегает собственных оценок, требует фактов, предлагая самим конфликтующим давать оценку взаимным претензиям.
- 3) Конфликт может быть поставлен на обсуждение всего коллектива, либо разобраться в нем поручается группе из 2—5 наиболее авторитетных членов его.

Варианты:

- а) Коллективная форма
- б) Самоурегулирование
- в) Форма беспристрастного арбитража

12. Расставьте этапы «Я»-высказывания в нужном порядке:

- а) Предпочитаемый вами исход
- б) Событие, ситуация
- в) Ваша реакция

6. ПСИХОЛОГИЯ МАЛЫХ ГРУПП

6.1. Понятие малой группы

Группа — совокупность людей, которые определенным образом взаимодействуют друг с другом, осознают свою принадлежность к данной группе и воспринимаются ее членами с точки зрения других людей.

Группу отличают от простого скопления людей следующие особенности: взаимодействие, некоторая продолжительность существования,

наличие общей цели или целей, развитие групповой структуры, осознание входящими в нее индивидами себя как "мы", своего членства в ней.

Среди организованных групп принято выделять **большие** и **малые** группы. *Большие группы* - это общности людей, существующие в масштабах общества и основанные на разного типа социальных связях, не предполагающих обязательных личных контактов. К большим группам относятся государства, народности, партии, классы. *Малые группы* – немногочисленные объединения людей (от 2-3 до 20-30 чел.), члены которого имеют: 1) непосредственный контакт друг с другом и 2) общую цель. Малая группа представляет элементарную социальную ячейку (это семья, учебная группа, бригада, спортивная команда и т.п.).

Признаки малой группы:

- *Интегративность* — единство, слитность, общность членов группы. Противоположное качество — разобщенность.
- *Микроклимат* — психологическое самочувствие каждого индивида в группе, его удовлетворенность группой, комфортность пребывания в ней.
- *Референтность* — принятие членами группы общих эталонов.
- *Лидерство* — степень влияния тех или иных членов группы на группу в целом ради осуществления общих целей.
- *Интрагрупповая активность* — внутри групповая активность ее членов.
- *Интергрупповая активность* — активность группы с внешними группами.
- *Организованность* — способность группы к самоуправлению.
- *Интеллектуальная коммуникативность* — установление взаимопонимания, нахождения единого языка общения.
- *Волевая коммуникативность* — способность группы противостоять трудностям в экстремальных ситуациях.

6.2. Характеристики малой группы

1. Размер и композиция группы

Размер — количественный состав группы.

Малые группы могут быть разными по количественному составу: от 2–3 до 30–40 человек. *Диада*, или группа, состоящая из двух человек, является хрупкой и требует более тесного, упорядоченного и позитивного взаимодействия между её членами, чем группа другого типа. В то же время в ней создаются условия для более глубокого эмоционального удовлетворения, чем в других группах. В *триаде* обычно складываются сложные отношения: рано или поздно происходит сближение между двумя её членами и исключение из неё третьего.

Группы из пяти человек обычно не сталкиваются с выше отмеченными проблемами. В то же время их участники не страдают от непрочности и напряженности, свойственных диадам и триадам. В группах из пяти человек каждый более глубоко удовлетворен своей ролью, в случае разногласий чаще всего такие группы не распадаются.

Более крупные группы, как правило, более продуктивны, чем диады и триады. В более крупной группе меньше согласия, но также меньше и напряженность. Однако в такой группе наблюдается неравенство между её членами и члены больших групп меньше удовлетворены своей ролью в совместной деятельности группы, чем члены малых групп. Принято считать, что оптимальная по численности группа должна насчитывать 7 ± 2 (т. е. 5, 7, 9 человек). Известно также, что группа хорошо функционирует, когда в ней нечетное количество людей, так как в четной по количеству группе могут образоваться две враждующие половины.

В группах с четным составом в большей мере проявляются разногласия, чем в группах с нечетным составом, поэтому группы с четным числом

человек менее устойчивы (они могут распадаться на фракции с равным количеством членов, что невозможно в группах с нечетным количеством).

В целом, наиболее сплоченной и управляемой является группа в 7–12 человек. Она достаточно большая, чтобы принимать разносторонние решения, учитывает опыт и мнение коллектива, с другой стороны хорошо виден вклад каждого в общий результат.

Композиция — характеристика, отражающая индивидуальный состав группы. Состав группы можно описать по возрастному, профессиональному, социальному и иному признаку. Коллектив лучше функционирует, если его члены отличаются друг от друга по возрасту и полу.

Наиболее продуктивными являются рабочие группы, состоящие из лиц разного возраста, пола и темперамента. Молодые работники лучше воспринимают новое, более энергичны, но порою самонадеянны, не склонны к компромиссам. Пожилые, напротив, достаточно консервативны, но обладают жизненным опытом, не склонны к авантюрам, способны принимать более взвешенные решения, как правило, избегают конфликтных ситуаций. Далее, чисто женские и чисто мужские коллективы обладают специфическими недостатками: в женских коллективах чаще случаются мелочные склоки, больше потерь рабочего времени в связи с систематическим обсуждением житейских проблем и т.д., в то время как в некоторых мужских коллективах в рабочее время процветают сквернословие и "дурные привычки". Иными словами, совместная работа лиц разного пола как бы подтягивает работников, повышает самодисциплину, требовательность к себе. Не менее важно иметь в группе индивидов с разным темпераментом, поскольку каждый из них, как мы уже выяснили, имеет свои достоинства и недостатки. Однако в таких группах возможны конфликты, борьба за власть.

2. Статусно-ролевое расположение членов группы

Статус – это неформальное или формальное положение или ранг, который присваивается члену группы, отражает его весомость в группе, определяют его права, обязанности, привилегии.

Роль – социальная функция личности, способ поведения, соответствующий принятым нормам в зависимости от статуса (позиции) личности.

Система групповых ожиданий – совокупность мнений об ожидаемом поведении данного человека в данной группе. Чтобы эта система ожиданий была как-то определена, существуют групповые нормы и групповые санкции.

Положение индивида в группе определяется: личным статусом; характером его роли и способом ее исполнения; образцами поведения, принятыми в группе; престижем группы среди других групп; типом и жесткостью группового контроля над поведением её участников; способом организации группы.

В любом коллективе существуют набор различных социальных ролей. Английский исследователь М. Белбин выделил девять **социальных ролей**. Если сотрудников недостаточно, то кому-то приходится играть не только за себя, но и за «того парня». Руководителю коллектива необходимо хорошо знать эти роли. *Мыслитель* – обладает богатым воображением, новатор, характеризуется повышенной креативностью. *Исполнитель* – претворяет идеи в практические действия. *Доводчик* – следит за тем, чтобы задания выполнялись полностью и своевременно. *Критик* – беспристрастно и критически анализирует ситуацию. *Исследователь ресурсов* – владеет искусством переговоров и эффективных коммуникаций. *Организатор* – ориентирует на решение поставленной задачи, побуждает коллег работать интенсивнее. *Коллективист* – гармонизирует отношения в команде, устраняет разногласия. *Координатор* – четко формулирует цели, является социальным

лидером. *Специалист* – обладает редко встречающимися навыками и умениями.

3. Каналы коммуникаций

Каналы коммуникаций – это структура официальных (деловых) отношений, это реальные или воображаемые линии связи (контактов), по которым сообщения движутся от коммуникантов к реципиентам.

4. Групповые нормы

Групповые нормы – общие правила поведения, которых придерживаются все члены группы. Они могут быть формализованы в процедурах, стандартах и правилах, но большинство норм носит неформальный характер и оказывает сильное влияние на поведение и взаимоотношения людей. Нормы могут касаться качества, сроков выполнения работы, формы одежды, отношения к сверхурочным работам, распределения ресурсов. Группа оказывает давление на тех членов группы, которые поступают вопреки принятым правилам и нормам, и применяет групповые санкции.

Групповые санкции – это механизм управления поведением любого члена группы. Система санкций предназначена для того, чтобы обеспечить их соблюдение. Санкции могут быть двух типов: поощрительные и запретительные, позитивные и негативные.

5. Уровень сплоченности и конформизма

Групповая сплоченность – это результат воздействия всех сил, удерживающих людей в группе.

Групповая совместимость – сочетание психологических особенностей каждого члена группы, которая обеспечивает удовлетворенность деятельностью и ее эффективность.

Конформность – подверженность человека групповому давлению, изменение его поведения под влиянием других лиц, сознательная

уступчивость человека мнению большинства группы для избегания конфликта с ней.

Конформизм – это соглашательство, подчинение интересам других людей. Обычно группа оказывает давление на человека, требуя от него следовать групповым интересам, нормам и правилам. В таком случае не учитываются точки зрения, мнения других людей, они начинают мыслить как другие или боятся высказывать свое мнение, в результате чего возникает внешнее единодушие («групповщина»). С другой стороны конформизм – это условие сохранения внутреннего баланса в группе. Если в человеке отсутствует конформизм, то ему трудно найти общий язык с другими ее членами, могут возникнуть конфликты, в результате которых группа его отторгает.

6. Социально-психологический климат

Социально-психологический климат – это содержание неофициальных (эмоциональных) отношений, качественная сторона межличностных отношений, психологические условия, способствующие или препятствующие продуктивной совместной деятельности и всестороннему развитию личности в группе.

6.3. Стадии развития малой группы

Любая группа в своем развитии проходит пять стадий:

1. Стадия формирования. На этой стадии еще не определены структура группы, ее цели, лидер и манеры поведения. Преобладает формальная структура: работники общаются в соответствии с должностными поведенческими стереотипами, присматриваются друг к другу, подлинные чувства чаще всего скрываются, цели и методы работы совместно не обсуждаются, коллективная работа проявляется слабо. Стадия завершается, когда

члены группы начинают отчетливо понимать, что они являются частью данной группы.

2. Стадия внутригруппового конфликта. На этом этапе идет борьба за лидерство и распределение ролей между членами группы. Происходит переоценка личностных и деловых качеств руководителя, складывается мнение о коллегах, начинается процесс формирования группировок внутри коллектива. Разногласия обсуждаются более открыто, предпринимаются попытки улучшить взаимоотношения внутри рабочей группы. Наконец, "притирка" заканчивается, четко просматривается неформальная структура, коллектив достигает определенной степени координации действий своих членов. Этап заканчивается, когда становится ясно, кто лидер в данной группе, чаще всего неформальный. Решающую роль в сплочении группы на этой стадии играет руководитель. На этой стадии возможно возникновение противодействия между руководителем и отдельными подчиненными.

3. Стадия обеспечения сплоченности членов группы. На этой стадии отношения между членами группы становятся более тесными и сплоченными, появляется ясность относительно неформальных норм поведения, распределения ролей. Возникающая при этом групповая сплоченность может иметь позитивную, негативную либо конформистскую направленность.

При *позитивной направленности групповой сплоченности* рабочая группа воспринимает лучшие деловые и нравственные качества своих членов, люди гордятся своей принадлежностью к данному коллективу, возникающие проблемы решаются по-деловому, инициативно и творчески.

При *негативной направленности групповой сплоченности* большая часть энергии коллектива тратится на участие в конфликтах между различными группировками, неформальными и формальными лидерами, выяснение отношений с другими подразделениями. Производственные проблемы отходят на второй план.

Конформистская направленность групповой сплоченности характеризуется чисто внешней, показной заинтересованностью работников в результатах их трудовой деятельности, безразличием к коллективным усилиям. Сфера интересов сотрудников находится вне рабочей группы: общественно-политическая деятельность, семья, личные проблемы и т.д.

4. Стадия наивысшей работоспособности и производительности. На этом этапе при позитивной направленности групповой сплоченности группа полностью сформировалась и готова к эффективному выполнению задач. Энергия ее членов уже направлена не на распределение ролей и борьбу за власть, а на обеспечение эффективной работы и достижение высоких результатов. Далеко не все коллективы выходят на высшие уровни. Таким образом, настоящий сплоченный коллектив не возникает сразу, а формируется постепенно, проходя ряд этапов.

Малые группы, достигшие высокого (наивысшего) уровня социально-психологической зрелости, называются **коллективами**.

5. Заключительная стадия. Для временных групп выполнение порученной задачи становится заключительной стадией. Возможно снижение производительности, т.к. члены думают о прекращении работы данной группы и о перспективе другой работы.

Не обязательно группы последовательно проходят все стадии развития, например конфликт по поводу лидерства может произойти на любой стадии групповой динамики. Некоторые авторы к пяти вышеуказанным стадиям развития малой группы добавляют еще две стадии - **регресса и распада**.

Повышению эффективности деятельности групп способствуют следующие **факторы**: наличие сильного лидера; оптимальный размер группы; рациональная социальная структура; четкая формулировка целей группы и ее членов; уровень конформизма; благоприятный социально-психологический климат.

Факторы, препятствующие эффективной работе малой группы:

непригодность руководителя; неквалифицированные сотрудники; неконструктивный климат; нечеткость целей; низкие результаты работы; неэффективность методов работы; наличие конфронтации; недостаточные профессионализм и культура сотрудников; низкие творческие способности персонала; неконструктивные отношения с другими коллективами.

6.4. Командообразование

Команда – группа людей (как правило, небольшая), которая выполняет определенную задачу и в которой проявляется синергетический эффект, то есть результат усилий членов команды оказывается больше арифметической суммы тех результатов, которые могли бы получить члены команды, работая порознь.

Характеристики команды: общее дело; регулярность совместной работы; постоянство состава; командные правила.

Категории «команда» и «группа» имеют несколько разное значение. Если группа — это некоторая общность людей в организации, то команда — это всегда эффективная группа индивидов. Любая команда представляет собой группу, но не всякой группе присущ командный дух.

При этом сформировавшаяся в организации команда будет иметь более высокие результаты, чем другие группы, за счет того, что каждый член команды стремится к достижению общей цели, четко выполняет свои обязанности, взаимодействует с другими членами для координации совместной деятельности и рассматривает себя как часть целого. На основе этого в команде возникает **синергетический эффект**. Суть этого эффекта состоит в том, что результат совместных усилий членов команды оказывается больше суммы отдельных результатов ее членов, если бы они работали порознь. Этот эффект обеспечивается тем, что в командах по сравнению с

группами более ярко выражены такие характеристики, как одинаковые ценности, внутренние взаимосвязи, преданность, согласованность, доверие, сотрудничество, значимость групповых процессов.

Специфические различия между группами и командами:

- в группе существует один ярко выраженный лидер; в команде лидерство разделено между ее членами;
- в группе доминирует личная ответственность; в команде личная ответственность дополняется коллективной;
- в группе производятся продукты индивидуальной деятельности; в команде — продукты коллективной деятельности;
- группа обсуждает, решает и делегирует; команда обсуждает, принимает решение и выполняет его.

Любая рабочая группа (команда) — это сложный социальный и профессиональный организм, обладающий способностью к саморегуляции, наличием обратных и горизонтальных связей и т.д. Но вместе с тем, ему присущ ряд черт, характерных для организации:

- разделение функций между сотрудниками, закрепленное в правилах или инструкциях;
- должностная иерархия, порядок подчиненности;
- лояльность каждого сотрудника по отношению к своей команде;
- система позитивных и негативных санкций (отсюда — особая роль руководителей в рабочей группе).

Члены команды, помимо функциональных ролей, определяемых компетенцией в некоторой области, при выполнении работы играют те же социальные роли, которые присутствуют в малой группе.

Когда же необходимо работать командой? Прежде всего, в тех случаях, когда работа не может быть формально структурирована таким образом, чтобы каждый работник имел возможность действовать автономно.

В реальных организациях команды могут возникать спонтанно, а могут быть сформированы менеджером в процессе создания формальных групп. При этом следует учитывать, что современная команда не обязательно должна работать в одном помещении. Члены команды могут работать индивидуально и общаться с помощью электронных средств. Эффективная командная деятельность предполагает учет национальных особенностей при построении команды, а также уровень зрелости подчиненных.

Команда приносит удовлетворение своим членам, ставит высокие цели, создает творческую атмосферу. Совместное решение производственных вопросов уменьшает стрессовые ситуации, повышает инновационный потенциал сотрудников; в рабочей группе лучше решаются смежные проблемы, сглаживаются возможные последствия нечеткого распределения обязанностей и неправильного руководства, конфликты на межличностном уровне.

Признаки, характеризующие эффективную команду:

- Между членами команды существует взаимосвязь.
- Команда способствует более эффективной работе ее членов по сравнению с их работой в одиночку.
- Эффективная команда притягательна для своих членов.
- В эффективной команде не обязательно существует постоянный лидер.
- Члены эффективной команды заботятся друг о друге и обучают друг друга.
- Члены эффективной команды ободряют и поддерживают лидера.
- Отношения между членами команды характеризуются высоким уровнем доверия.

Команды, в которых работают представители только одного пола – либо только мужчины, либо только женщины, – называются *гомогенными*. Такие команды имеют как положительные свойства, так и недостатки.

В мужских коллективах нередко развита высокая креативность, стремление к прорыву и успеху, азарт риска, борьбы и победы; могут достигаться серьезные профессиональные результаты в развитии компании или подразделения; здесь чаще, чем в женских коллективах, деловые отношения строятся на основе полезности, поэтому взаимодействие работников является более объективным и прогнозируемым. Однако, именно для мужских коллективов характерно нарушение трудовой дисциплины.

Женские команды, как правило, отличаются следующим: в них развита трудовая дисциплина. Женщины стремятся приходить на работу вовремя и уходить в положенное время; здесь заметна аккуратность в работе; женщины хорошо работают там, где нужна кропотливая и терпеливая деятельность; специалисты-женщины имеют гибкую самооценку и способны позитивно принять понижение, если это происходит в вынужденных условиях; они эффективны в продажах, где необходимы социальный интеллект, искусство общения, интуиция и обаяние. В то же время известно, что в женских коллективах очень развиты неформальные и эмоционально близкие отношения. Они много рассказывают друг другу о своих личных и семейных отношениях. В женской команде отношения более динамичны и менее предсказуемы, нежели в мужском коллективе.

Гетерогенным коллективом обозначают группу работающих людей, имеющих разный пол и возраст. Такие команды более эффективны при решении сложных проблем. Смешанные коллективы отличаются более позитивной психологической атмосферой, нежели гомогенные.

Однако в смешанных командах тоже есть свои трудности и проблемы. Основные из них – это проблемы «служебных романов» и организации позитивных контактов между сотрудниками разного возраста.

Высокая эффективность и «выживаемость» команды связаны не с тотальным единообразием мнений и стилей, а именно с многообразием и разнообразием позиций, точек зрения, идей и подходов к решению проблем. Именно поэтому смешанные, гетерогенные команды по возрасту, полу и профессиональной принадлежности более эффективны, нежели гомогенные. Гетерогенными можно также обозначить команды, в которых собраны сотрудники, отличающиеся друг от друга разными темпераментами и разными стилями мыслительной деятельности.

Сплоченность команды – это социально-психологические характеристики взаимоотношений и взаимодействий работающих людей, отражающие степень объединенности их усилий для достижения поставленных целей и решения производственных задач.

Факторами групповой сплоченности выступают сходство между работниками во взглядах, ценностях и интересах. Сплоченная команда является более эффективной, нежели команда с низкими показателями сплоченности.

Сплоченная команда отличается следующими признаками: устойчивыми неформальными отношениями; сравнительно стабильной групповой динамикой; низкой текучестью кадров; хорошей психологической атмосферой; положительными взаимными оценками людей по отношению друг к другу.

Факторы, повышающие сплоченность команды: соглашение относительно целей; частота взаимодействия; личная привлекательность; межгрупповая конкуренция; благоприятные оценки; успешный опыт решения задач.

Факторы, понижающие сплоченность команды: отсутствие согласия относительно целей; большая численность группы; неуспешный опыт взаимодействия между членами группы; внутригрупповая конкуренция; доминирование одного или нескольких членов.

Существуют и **отрицательные последствия групповой сплоченности:**

1. Так, в сплоченной группе возникают условия для формирования единообразия в выработке идей и подходов к решению задач. Работающим людям важно сохранить позитивную атмосферу и хорошие отношения между собой, они стараются больше хвалить друг друга и избегают критики, чтобы не обидеть кого-то. В сплоченном коллективе возрастает вероятность ошибочных решений и действий.

2. В сплоченной команде возникает стремление сотрудников не к низкой, но и не к высокой производительности труда. В такой команде нет ни сильно отстающих, ни профессиональных «звезд». Тенденция к усредненности практически всегда характерна для сплоченных коллективов, из которых постепенно увольняются как очень «слабые» работники, так и очень «сильные».

3. Активные и независимые работники нередко чувствуют в сплоченном коллективе «пресс» и давление групповых норм, и вследствие этого говорят о зажатости и отсутствии свободы в самовыражении. Они не могут высказать свое мнение, если оно расходится с групповыми установками. Они не могут быть самими собой, поскольку обязаны постоянно играть социальные роли, принятые в данной группе.

Для того чтобы сделать работу команд успешной, организации необходимо сконцентрировать внимание на пяти основных направлениях.

- Проектирование команд, ориентированных на успех.
- Отбор членов команд.
- Обучение с ориентацией на успех.
- Инициирование перераспределения властных функций.
- Вознаграждение за работу в командах.

При этом, если руководитель ориентирован на создание смешанного коллектива, у него возникают следующие **задачи**.

- **Первая задача:** формирование групповой нормы взаимодействия между сотрудниками, которая связана с **толерантностью** (терпимостью) их друг к другу, конструктивного принятия и понимания другой точки зрения, в том числе критической.

- **Вторая задача:** учет фактора **психологической совместимости** людей, различающихся по возрасту, полу, ценностям, происхождению, темпераменту, стилю мышления, профессиональной принадлежности и реализуемым социальным ролям.

- **Третья задача:** реализация стиля управления на основе **индивидуального подхода** к каждому сотруднику, с учетом особенностей его темперамента и стиля мыслительной деятельности.

- **Четвертая задача:** принятие во внимание эффективности каждого работника и **использование его сильных сторон** при постановке целей и формулировании заданий.

Тест 6

1. Совместите понятия и их определения:

- 1) Активность группы с внешними группами
- 2) Внутри групповая активность ее членов
- 3) Установление взаимопонимания, нахождения единого языка общения
- 4) Способность группы противостоять трудностям в экстремальных ситуациях.

Варианты:

- | | |
|---------------------------------------|------------------------------|
| а) Интеллектуальная коммуникативность | в) Волевая коммуникативность |
| б) Интергрупповая активность | г) Интрагрупповая активность |

2. Референтность – это...

- 1) Степень влияния тех или иных членов группы на группу в целом ради осуществления общих целей
- 2) Способность группы к самоуправлению
- 3) Принятие членами группы общих эталонов

3. Подчеркните нужное:

- 1) (Диада / триада) является хрупкой и требует более тесного, упорядоченного и позитивного взаимодействия между её членами, чем группа другого типа.
- 2) В группах из (пяти / семи) человек каждый более глубоко удовлетворен своей ролью, в случае разногласий чаще всего такие группы не распадаются.
- 3) Более крупные группы, как правило, (менее / более) продуктивны, чем диады и триады.
- 4) Члены (малых / больших) групп меньше удовлетворены своей ролью в совместной деятельности группы, чем члены (малых / больших) групп.

4. С каким количеством человек группа считается наиболее сплоченной и управляемой, способной принимать разносторонние решения, учитывать мнение коллектива и вклад каждого в общий результат:

- | | | |
|-----------------|-----------------|------------------|
| 1) 2-3 человека | 3) 4-8 человек | 5) 10-20 человек |
| 2) 3-5 человек | 4) 7-12 человек | |

5. Отметьте верное:

- 1) Композиция — характеристика, отражающая количественный состав группы.
- 2) Композиция — характеристика, отражающая индивидуальный состав группы.
- 3) Наиболее продуктивными являются рабочие группы, состоящие из лиц одного возраста, пола и темперамента.
- 4) Наиболее продуктивными являются рабочие группы, состоящие из лиц разного возраста, пола и темперамента.
- 5) В мужских коллективах чаще случаются мелочные склоки, больше потерь рабочего времени в связи с систематическим обсуждением житейских проблем
- 6) В женских коллективах чаще случаются мелочные склоки, больше потерь рабочего времени в связи с систематическим обсуждением житейских проблем

6. Определите понятия:

- 1) Неформальное или формальное положение или ранг, который присваивается члену группы, отражает его весомость в группе, определяют его права, обязанности, привилегии.
- 2) Социальная функция личности, способ поведения, соответствующий принятым нормам в зависимости от позиции личности.
- 3) Совокупность мнений об ожидаемом поведении данного человека в данной группе.
- 4) Общие правила поведения, которых придерживаются все члены группы.
- 5) Механизм управления поведением любого члена группы.

Варианты ответов:

- | | | |
|-------------------------------|--------------------|----------------------|
| а) Система групповых ожиданий | б) Статус | г) Групповые санкции |
| | в) Групповые нормы | д) Роль |

7. Расставьте стадии развития малой группы в нужном порядке:

- а) Стадия внутригруппового конфликта
- б) Стадия формирования
- в) Стадия наивысшей работоспособности и производительности
- г) Стадия обеспечения сплоченности членов группы
- д) Заключительная стадия

8. Подчеркните нужное:

- 1) Суть синергетического эффекта состоит в том, что результат совместных усилий членов команды оказывается (меньше / больше) суммы отдельных результатов ее членов.
- 2) Совместное решение производственных вопросов (уменьшает / увеличивает) стрессовые ситуации, повышает инновационный потенциал сотрудников.
- 3) В эффективной команде (обязательно / не обязательно) существует постоянный лидер.

9. Отметьте 4 задачи руководителя смешанного коллектива:

- 1) Формирование толерантности мнений
- 2) Учет психологической совместимости людей
- 3) Реализация индивидуального подхода к каждому
- 4) Разделение сотрудников по половозрастному принципу
- 5) Использование сильных сторон каждого

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Забродин, В. Ю. Социология и психология управления: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / В. Ю. Забродин. - М: Юрайт, 2015. - 147 с.
2. Кравченко, А.И. Социология: Учебник / А. И. Кравченко; Кравченко А.И. - М: Проспект, 2009. - 544с.
3. Крысько, В. Г. Социальная психология. Курс лекций: Учебное пособие / В.Г. Крысько. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2011. - 256 с.
4. Марцинковская, Т.Д. Психология и педагогика: Учебник / Т. Д. Марцинковская, Л. А. Григорович; Марцинковская Т.Д., Григорович Л.А. - М: Проспект, 2008. - 464с.
5. Никандров, В.В. Психология [Электронный ресурс]: электронный учебник / В. В. Никандров. - Электрон. дан. - М.: КНОРУС, 2009.
6. Нуркова, В. В. Общая психология: учебник для вузов / В. В. Нуркова, Н. Б. Березанская. - 3-е изд., перераб. и доп. - М: Юрайт, 2016. - 524 с.
7. Свенцицкий, А.Л. Социальная психология [Электронный ресурс]: электронный учебник / А. Л. Свенцицкий. - М.: КНОРУС, 2009.
8. Островский, Э. В. Психология управления: Учебное пособие / Э.В. Островский; Всероссийский заочный финансово-экономический институт. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2008. - 249 с.
9. Рамендик, Д. М. Управленческая психология: Учебник / Д.М. Рамендик. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Форум, 2010. - 256 с.
10. Фролов, С.С. Общая социология [Электронный ресурс]: Электрон. дан. / С. С. Фролов. - М.: КНОРУС, 2010.

ЭТАЛОНЫ ОТВЕТОВ К ТЕСТАМ

Тест 1

1. 1б, 2в, 3а
2. 1в, 2а, 3е, 4б, 5г
3. 1г, 2в, 3б, 4а
4. 1в, 2г, 3а, 4б
5. 1г, 2в, 3б, 4а
6. 1г, 2б, 3а, 4в
7. 1б, 2а, 3в

Тест 2

1. 2,3,6
2. А-2,5,9 Б-1,6,7 В-3,4,8
3. 1б, 2г, 3ж, 4в, 5е, 6д, 7а
4. 3
5. 2
6. 1

Тест 3

1. 3
2. 1б, 2г, 3ж, 4а, 5д, 6е, 7в
3. 2
4. 1в, 2д, 3е, 4б, 5г, 6а
5. 1в, 2б, 3а, 4г
6. 1в, 2е, 3а, 4к, 5ж, 6б, 7л, 8и, 9г, 10з, 11д
7. 1г, 2е, 3б, 4ж, 5в, 6а, 7д
8. 1в, 2г, 3б, 4д, 5а
9. 1г, 2е, 3а, 4в, 5д, 6б

Тест 4

1. 1 – самовосприятие, 2 – самонаблюдение, 3 – самоанализ
2. 1в, 2а, 3б
3. 2
4. 1б, 2а, 3в
5. 1б, 2а, 3в
6. 1б, 2а
7. 1д, 2а, 3в, 4е, 5б, 6г
8. 1в, 2а, 3б
9. 1д, 2б, 3г, 4а, 5в

Тест 5

1. 1в, 2а, 3б
2. 1) а, г, е, ж 2) б, в, д
3. 1в, 2б, 3а
4. 1б, 2д, 3г, 4а, 5в
5. 1б, 2а, 3в
6. 1в, 2а, 3б
7. 1б, 2г, 3в, 4а
8. 1в, 2б, 3а, 4г
9. 1а, 2б
10. 1в, 2а, 3б, 4д, 5г
11. 1б, 2в, 3а
12. 1б, 2в, 3а

Тест 6

1. 1б, 2г, 3а, 4в
2. 3
3. 1 - диада, 2 - пяти, 3 - более, 4 - больших, малых
4. 4
5. 2,4,6
6. 1б, 2д, 3а, 4в, 5г
7. 1б, 2а, 3г, 4в, 5д
8. 1 – больше, 2 – уменьшает, 3 – не обязательно
9. 1,2,3,5

Учебное издание

Анна Валентиновна **Чулкова**

ОБЩАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ

Учебное пособие

Редактор *Н. Н. Кваша*

Темплан 2018 г. (учебники и учебные пособия). Поз. № 2 (СФ).
Подписано в печать 14.12.2018. Формат 60×84 1/16. Бумага газетная.
Гарнитура Times. Печать офсетная. Усл. печ. л. 4,65. Уч.-изд. л. 4,04.
Тираж 90 экз. Заказ .

Волгоградский государственный технический университет.
400005, г. Волгоград, просп. В. И. Ленина, 28, корп. 1.
Отпечатано в типографии ИУНЛ ВолгГТУ.
400005, г. Волгоград, просп. В. И. Ленина, 28, корп. 7.