

ЗАТВЕРДЖУЮ

Заступник директора з НР
_____ С.В.Бондаренко
_____ 20__ р.

**Методичні вказівки щодо організації
самостійної роботи студентів
з дисципліни
Етика та психологія ділових відносин
для студентів 3 курсу
спеціальностей:**

- 5.05050207 “Обслуговування та ремонт обладнання підприємств хімічної і нафтогазопереробної промисловості”
- 5.05050210 “Обслуговування та ремонт обладнання підприємств текстильної та легкої промисловості”
- 5.05070104 “Монтаж і експлуатація електроустановок підприємств і цивільних споруд”
- 5.03050901 „Бухгалтерський облік”
- 5.05020201 „Монтаж, обслуговування засобів і систем автоматизації технологічного виробництва”
- 5.05130107 „Виготовлення виробів і покриттів з полімерних матеріалів”

Уклав

О.М. Гайдей

Розглянуто та схвалено
на засіданні циклової комісії
соціально-економічних та
гуманітарних дисциплін
Протокол № _____
від „_____” _____ 20__ р.

Голова циклової комісії

Л.М.Чубич

САМОСТІЙНЕ ЗАНЯТТЯ № 1

ТЕМА: Свідомість та психіка.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

- 1 Поняття про психіку. Фізіологічні основи психіки людини.
- 2 Розвиток психіки тварин та людини.
- 3 Поняття про свідомість. Структура свідомості та її основні характеристики.

ЛІТЕРАТУРА:

- 1 Маклаков А.Г. Общая психология: Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2010. – 583с.
- 2 Загальна психологія: Підручник/ О.В.Скрипченко, Л.В.Долинська, З.В.Огороднійчук. – К.: Либідь, 2005. – 464с.
- 3 Загальна психологія./ За редакцією академіка С.Д.Максименка. Підручник. – 2-ге вид., - Вінниця: Нова книга, 2004. – 704с.
- 4 Основи психології: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів/ А.І.Веракіс, Ю.І.Завалевський, К.М.Левківський. – Х.- К.,2005. – 416с.

Питання для самоконтролю:

- 1 Розкрийте поняття «Психіка»?
- 2 Вкажіть основні етапи розвитку психіки людини?
- 3 Охарактеризуйте загальну будову нервової системи людини, її центральну та периферичну частину?
- 4 Чим відрізняється психіка людини від психіки тварин?
- 5 Дайте визначення поняття «свідомості» як вищого рівня психічного відображення дійсності?
- 6 Охарактеризуйте основні складові в структурі свідомості?

1 Поняття про психіку. Фізіологічні основи психіки людини

Психіка – функція мозку, що полягає у відбитку об'єктивної дійсності в ідеальних образах, на основі яких регулюється життєдіяльність організму.

Вивченням мозку займаються різні науки. Його будову досліджує анатомія, а його складну діяльність із різних боків вивчають нейрофізіологія, медицина, біофізика, біохімія, нейрокібернетика.

Психологія вивчає ту властивість мозку, що полягає в психічному відбитку матеріальної дійсності, в результаті якого формуються ідеальні образи реальної дійсності, необхідні для регуляції взаємодії організму з навколишнім середовищем.

Психіка є продуктом діяльності кори великих півкуль головного мозку. Ця діяльність називається вищою нервовою діяльністю.

Психічний відбиток світу людиною пов'язаний з його суспільною природою, він опосередковується суспільно виробленими знаннями. Психіка, як відбивна здатність є й у тварин. Але вищою формою психіки є свідомість людини, що виникла в процесі суспільно-трудової практики. Свідомість нерозривно пов'язана з мовою. Завдяки свідомості людина довільно регулює свою поведінку.

Свідомість не фотографічно відбиває явища дійсності. Вона розкриває об'єктивні внутрішні зв'язки між явищами.

Змістом психіки є ідеальні відображення об'єктивно існуючих явищ. Але ці відображення виникають у різних людей своєрідно.

Вони залежать від минулого досвіду, знань, потреб, інтересів, психічного стану і т.д. Інакше кажучи, психіка - це суб'єктивний відбиток об'єктивного світу. Однак суб'єктивний характер відбитка не означає, що цей відбиток неправильний; перевірка суспільно-історичною й особистою практикою забезпечує об'єктивний відбиток навколишнього світу.

Отже, психіка - це суб'єктивний відбиток об'єктивної дійсності в ідеальних образах, на основі яких регулюється взаємодія людини з зовнішнім середовищем.

Психіка містить у собі не тільки психічні образи, але і позаобразні компоненти - загальні ціннісні орієнтації особистості, змісти і значення явищ, розумової дії.

Психіка властива людині і тваринам. Однак, психіка людини, як вища форма психіки, позначається ще і поняттям "свідомість". Але поняття психіки ширше, ніж поняття свідомості, тому що психіка містить у собі сферу підсвідомості і надсвідомості ("Над-Я").

Класифікація психічних явищ.

Усі психічні явища діляться на три групи:

- 1 психічні процеси;
- 2 психічні стани;
- 3 психічні властивості особистості.

Психічний процес - це акт психічної діяльності, що має свій об'єкт відбитка і свою регуляційну функцію.

Психічний відбиток - це формування образу тих умов, у яких здійснюється дана діяльність. Психічні процеси - це орієнтовно-регулюючі компоненти діяльності.

Психічні процеси підрозділяються на пізнавальні (відчуття, сприйняття, мислення, пам'ять і уява), емоційні і вольові.

Уся психічна діяльність людини - це сукупність пізнавальних, вольових і емоційних процесів.

Психічний стан - це своєрідність психічної діяльності, обумовлена її змістом і ставленням людини до цього змісту.

Психічні стани є стійкою інтеграцією всіх психічних проявів людини при певній його взаємодії з дійсністю. Психічні стани виявляються в загальній організованості психіки.

Психічний стан - це загальний функціональний рівень психічної активності в залежності від умов діяльності людини і її особистісних особливостей.

Психічні стани можуть бути короткочасними, ситуативними і стійкими, особистісними.

Усі психічні стани підрозділяються на чотири види:

- 1 Мотиваційні (бажання, прагнення, інтереси, потяги, пристрасті).
- 2 Емоційні (емоційний тон відчуттів, емоційний відгук на явища дійсності, настрої, конфліктні емоційні стани - стрес, афект, фрустрація).
- 3 Вольові стани - ініціативності, цілеспрямованості, рішучості, наполегливості (їхня класифікація пов'язана зі структурою складної вольової дії).

4 Стани різних рівнів організованості свідомості (вони виявляються в різних рівнях уважності).

Система психічних явищ.

Психічні процеси – цілісні акти психічної діяльності, що відрізняються відображувальною і регуляційною специфікою.

Пізнавальні. Відчуття, сприйняття, мислення, уява, пам'ять.

Емоційні, вольові. Психічні стани, психічні властивості поточна своєрідність психічної діяльності (психічних процесів), типова для індивіда своєрідність його психічної діяльності обумовлена змістом (об'єктом) діяльності і його особистісною значимістю.

Темперамент. Індивідуальні особливості психічної діяльності, обумовлені уродженими властивостями.

Мотиваційні. Обумовлені типом вищої нервової діяльності, актуалізовані потреби.

Емоційні. Ієрархія потреб і стійких мотивів поведінки, ціннісних орієнтацій, емоційний тон відчуттів, емоційний відгук, настрої, стрес, афект, фрустрація.

Характер. Узагальнені способи поведінки, тип адаптації до середовища, ініціативність, рішучість, цілеспрямованість, наполегливість та інші.

Рівні організованості. Психофізіологічні регуляційні здатності психічної діяльності, можливості, що виявляються у конкретних видах діяльності.

Психічні властивості особистості - типові для даної людини особливості його психіки.

До психічних властивостей особистості відносяться:

1) темперамент; 2) спрямованість; 3) здатності і 4) характер.

Особистість - індивід, включений у суспільні відносини, це соціальна якість людини, тоді як індивід - це окремий представник біологічного роду *homo sapiens* (таким є новонароджений).

Кожна особистість має неповторні сполучення психічних особливостей - психічний склад; це і складає її індивідуальність.

Поняття "людина" більш широке, ніж поняття "особистість". Воно містить у собі і поняття "індивід", і поняття "особистість".

Психічні процеси, стани і властивості людини - це єдиний прояв його психіки. І вихідним психічним утворенням, що виявляється й у властивостях особистості, і в різних психічних станах, є психічні процеси.

Фізіологічні основи психіки людини

Психіка є продуктом діяльності кори великих півкуль головного мозку. Ця діяльність називається вищою нервовою діяльністю. Відкриті І.М.Сеченовим і І.П.Павловим і їхніми послідовниками принципи і закони вищої нервової діяльності є природничою основою сучасної психології. Pozнайомимось з будовою і функцією нервової системи.

Будова і функції нервової системи.

Уся нервова система ділиться на центральну і периферичну. До центральної нервової системи відноситься головний і спинний мозок. Від них по всьому тілу

розходяться нервові волокна - периферична нервова система. Вона з'єднує мозок з органами почуттів і з виконавчими органами – м'язами і залозами.

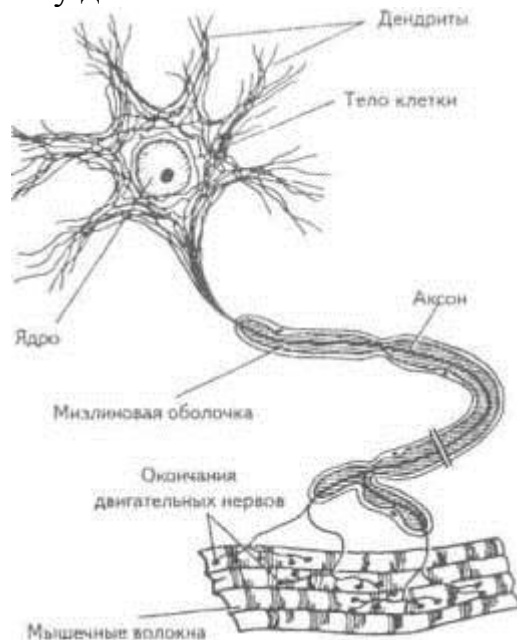
Всі живі організми мають здатність реагувати на фізичні і хімічні зміни в навколишньому середовищі.

Стимули зовнішнього середовища (світло, звук, запах, доторкання і т.п.) перетворюються спеціальними клітинами (рецепторами) у нервові імпульси - серію електричних і хімічних змін у нервовому волокні. Нервові імпульси передаються аферентними нервовими волокнами у спинний і головний мозок. Тут виробляються відповідні командні імпульси, що передаються моторними (еферентними) нервовими волокнами до виконавчих органів (м'язів, залоз). Ці виконавчі органи називаються ефекторами.

Основна функція нервової системи - інтеграція зовнішнього впливу з відповідною пристосувальною реакцією організму.

Структурною одиницею нервової системи є нервова клітина – нейрон. Він складається з тіла клітки, ядра, розгалужених відростків - дендритів - по ним нервові імпульси йдуть до тіла клітини - і одного довгих відростків - аксону - по ньому нервовий імпульс проходить від тіла клітини до інших клітин або ефекторів.

Відростки двох сусідніх нейронів з'єднуються особливим утворенням - синапсом. Він відіграє істотну роль у фільтрації нервових імпульсів: пропускає одні імпульси і затримує інші. Нейрони зв'язані один з одним і здійснюють об'єднану діяльність.



Мал. Нервова клітина (нейрон) – основний елемент нервової системи.

Центральна нервова система складається з головного і спинного мозку. Головний мозок підрозділяється на стовбур мозку і передній мозок. Стовбур мозку складається з довгастого мозку і середнього мозку. Передній мозок підрозділяється на проміжний і кінцевий.

Усі відділи мозку мають свої функції. Так, проміжний мозок складається з гіпоталамусу - центру емоцій і вітальних потреб (голоду, спраги, лібідо), лімбічної системи (що відає емоційно-імпульсивною поведінкою) і таламуса (здійснює фільтрацію і первинну обробку почуттєвої інформації).

У людини особливо розвинута кора великих півкуль - орган вищих психічних функцій. Вона має товщину 3-4 мм, а загальна площа її в середньому дорівнює 0,25 кв. м.

Кора складається із шести шарів. Клітки кори мозку зв'язані між собою. Їх нараховується біля 15 мільярдів. Різні нейрони кори мають свою специфічну функцію. Одна група нейронів виконує функцію аналізу (дроблення, розчленовування нервового імпульсу), інша група здійснює синтез, об'єднує імпульси, що йдуть від різних органів почуттів і відділів мозку (асоціативні нейрони). Існує система нейронів, що утримує сліди від колишніх впливів і здійснює зіставлення нових впливів із наявними слідами.

По особливостях мікроскопічної будівлі всю кору мозку поділяють на декілька десятків структурних одиниць - полів, а по розташуванню його частин - на чотири частки: потиличну, скроневу, тім'яну і лобову.

Кора головного мозку людини є цілісно працюючим органом, хоча окремі її частини (області) функціонально спеціалізовані (наприклад, потилична область кори здійснює складні зорові функції, лобово-скронева – мовні, скронева - слухові). Найбільша частина рухової зони кори головного мозку людини зв'язана з регуляцією руху органу праці (руки) і органів мови.

Усі відділи кори мозку взаємозалежні; вони з'єднані і з відділами мозку, що лежать нижче, які здійснюють найважливіші життєві функції. Підкіркові утворення, регулюючи уроджену безумовну-рефлекторну діяльність, є областю тих процесів, що суб'єктивно відчуються у вигляді емоцій (вони, за виразом І.П.Павлова, є "джерелом сили для клітин кори").

У мозку людини є всі ті структури, що виникали на різних етапах еволюції живих організмів. Вони містять у собі "досвід", накопичений у процесі всього еволюційного розвитку. Це свідчить про загальне походження людини і тварин.



2 Розвиток психіки тварин та людини.

Стадії розвитку психіки у філогенезі, як і форми поведінки тварин, пов'язані з рівнем розвитку нервової системи організмів. Кожен наступний щабель еволюції - це і складніша порівняно з попереднім організація нервової системи, зростання значення мінливих компонентів поведінки, і повніше психічне відображення середовища. Проте такий зв'язок аж ніяк не є причинно-наслідковим. Так, ворони не мають кори головного мозку, але своєю здатністю до розв'язування експериментальних завдань майже не поступаються ссавцям. Немає кори й у дельфінів, поза сумнівом, «розумних» тварин, та пацюків, дослідження поведінки яких виявили спільні з людиною закономірності наслідання. Більше того, найпростіші, які зовсім не мають нервової тканини, реагують на подразники так, начебто вона у них є. І все це на тлі незаперечних даних, що засвідчують помітне спрощення поведінки тварин при видаленні окремих ділянок їхнього мозку. І що складнішим є мозок, то виразніша втрата твариною якоїсь здатності.

Неоднозначний характер зв'язку психіки і нервової системи дає підставу розглядати їх як відносно незалежні складники поведінки. І нервова система, і психіка виникають у процесі поведінки й ускладнюються в міру появи її нових форм. Кожна форма поведінки — це своєрідний характер стосунків організму з середовищем і відповідний їм етап розвитку чутливості ж біологічного показника психіки. Чутливість, звичайно, ґрунтується на роботі нервової системи, але виконує в процесі поведінки специфічну функцію — орієнтує організм у середовищі біологічно нейтральних подразників, які сигналізують про наявність біологічно значущих. Відтак, функція поведінки полягає в співвіднесенні цих подразників між собою. Ускладнення поведінки, зумовлене процесом еволюції, призводить до відпоускладнення психіки. Протягом філогенезу вона послідовно проходить стадію елементарної сенсорної психіки, стадію перцептивної психіки та стадію свідомості.

Елементарна сенсорна (від лат. *sensus* — відчуття) психіка — чутливість організму до окремих біологічно нейтральних подразників середовища. Її основу становить діяльність, яка поєднує ці подразники з біологічно значущими властивостями предметів довкілля. Прикладом може бути активність павука у відповідь на вібрацію комахи, що потрапила до павутиння: він рухається в напрямку до комахи, знаходить і поглинає її.

Специфіка психіки тут полягає у відображенні не предмета, що потрапив до павутиння (комахи), а його властивості вібрувати. Павук здійснюватиме аналогічну поведінку й відносно камертона, яким дотикаються до павутиння. Середовище на цій стадії відображається не цілісно, а як різноманітні біологічно нейтральні окремі властивості. Жаба помирає з голоду, будучи оточена живими, але нерухомими мухами, і водночас реагує на папірець, що коливається. Отже, простій, недиференційованій формі діяльності відповідає елементарний зміст психіки.

Ця, як і наступна, стадія розвитку психіки має свої рівні. Для нижчого рівня елементарної сенсорної психіки характерні зародкові прояви психічного відображення. Воно дає можливість тваринам (найпростішим, багатьом нижчим багатоклітинним) реагувати на біологічно нейтральні подразники як на сигнали життєво важливих властивостей середовища, проте не дозволяє відшукувати ці подразники. Їх орієнтація в довколишньому вкрай проста і має вигляд таксисів різного типу. На вищому рівні цієї стадії відбувається подальший розвиток таксисної поведінки, а це вже дає організмам (вищим черв'якам, молюскам) ґрунт для пошуку потрібних подразників.

Перцептивна (від лат. *perceptio* — сприймання, впізнавання) психіка — чутливість тварини до предметів довкілля. Цій стадії відповідає діяльність, яка складається з операцій — способів, спрямованих не лише на властивості предметів, а й на умови, в яких ці предмети перебувають. Якщо ссавця відділити від їжі перепоною, то він обійде її. Його поведінка спонукається властивостями їжі (запахом, формою тощо), що відображаються, але підпорядковується умовам, в яких їжа перебуває. Завдяки цій обставині їжа і перепона вже не зливаються одна з одною, як це мало місце на попередній стадії, а відображаються роздільно. На цій стадії психіки потрібна розвинена індивідуальна пам'ять, що фіксує умови життя і набуті способи поведінки. Показовим щодо цього є кінь, який дуже швидко запам'ятовує скеровуючі рухи вершника.

Нижчий рівень перцептивної психіки спостерігається у вищих безхребетних (членистоногих, головоногих моллюсків), які здійснюють активний пошук позитивних подразників і демонструють розвинену захисну поведінку. Поширена серед них і мало мінлива інстинктивна поведінка. Вищий рівень цієї стадії репрезентують хребетні (птахи і ссавці), в яких інстинктивна поведінка поступається наuczінню. На цій підставі антропоїди і деякі вищі хребетні виявляють інтелектуальну поведінку, якій відповідає інтелект — ознака найвищого рівня перцептивної психіки — відображення відношень і зв'язків між предметами ситуації, що сприймається твариною. Завдяки пам'яті результати такого відображення закріплюються, а це створює можливість їх використання в аналогічних ситуаціях. Злита раніше в єдиний руховий акт, діяльність розпадається тепер на дві фази — підготовчу і виконавчу. Наприклад, шимпанзе, щоб дістати банан, який лежить поза кліткою, спершу знаходить необхідну для цього палку. Якщо друга фаза (операція використання палки) безпосередньо спонукається предметом (бананом), то перша (операція пошуку палки) не спонукається ні палкою, ні бананом. Вона спонукається, і в цьому сутність цієї стадії розвитку психіки, відношенням предметів (палки до плоду). В результаті тварина отримує можливість готувати процес досягнення предмета, який може задовольнити якусь її потребу. Цей процес найвиразніший у випадку, коли шимпанзе, щоб дістати банан, доводиться з'єднувати між собою дві палки (мал. 5).

Нервова система в цей час також удосконалюється, забезпечуючи функціонування всіх систем організму й обслуговуючи виконавчий аспект поведінки [36]. Так, на нижчому рівні елементарної сенсорної психіки є лише зародки нервових утворень, проте вже вони координують моторну (рухову) і сенсорну (чутливу) активність найпростіших. На вищому рівні цієї стадії нервова система вже існує у формі сіткової (у гідр), кільцевої (у медуз) та радіальної (у морських зірок) систем. Нарешті, у вищих черв'яків виникає центральна нервова система з головним мозком — скупченням невронів у передній частині тіла. Це дає змогу переробляти сигнали, які надходять від ще примітивних, але вже спеціалізованих рецепторів — органів чуттів, і на цій основі регулювати свою поведінку. Ще складніше організований головний мозок у представників нижчого рівня перцептивної психіки: Наприклад, у бджіл він має три відділи, у передньому з них розташовано асоціативні (об'єднувальні) і координуючі центри. З цим відділом пов'язані зорові нерви, що йдуть від відповідних рецепторів.

Вищий та найвищий стадіям перцептивної психіки відповідає найскладніша в тваринному світі нервова система: в усіх хребетних є головний і спинний мозок, а у ссавців, до того ж, з'являються великі півкулі, оточені корою. МОЗКОВІ людини він поступається лише будовою кори та фактичною відсутністю лобових часток. Так, мозок ссавців являє собою багаторівневе утворення, в якому нижчі рівні регулюють внутрішній стан організму (обмін речовин, дихання, кровообіг, відповіді на елементарні подразники), а вищі забезпечують надзвичайно складну рухову активність та аналіз інформації, що надходить від п'яти органів чуттів. Завдяки цьому поведінка тварин набуває особливої пластичності, характеризується швидкою перебудовою навичок, і, що важливо, їх перенесенням у нові умови життя.

Таким чином, організм, піднімаючись зі щабля на щабель у процесі еволюції, отримує досконалішу нервову систему, а отже, можливість досягти

більш високої стадії психічного розвитку. Психіка відіграє дедалі помітнішу роль у регуляції пристосувальної активності організму. При цьому її вища стадія — це повніше, ніж на попередній, відображення твариною середовища, що розкривається перед нею дедалі істотнішими властивостями/Вона включає в себе попередню, що зумовлює складність будови психіки. Етапи розвитку психіки тварин, у свою чергу, стають еволюційним підґрунтям психіки людини. Тут аналогом елементарної сенсорної психіки є відчуття, перцептивної — сприймання, а її найвищого рівня — мислення.

Розвиток психіки у філогенезі ґрунтується на процесах діяльності, що обслуговують організм як біологічний рівень життя. Ускладнення цих процесів зумовлює появу специфічно людського етапу розвитку психіки — первісної свідомості. Будучи продуктом еволюції, психіка дедалі виразніше виявляє себе її чинником.

3 Поняття про свідомість. Структура свідомості та її основні характеристики.

Психіка, як відображення дійсності в мозку людини, характеризується різними рівнями. Вищий рівень психіки, властивий людині утворює свідомість. Свідомість є вища, інтегруюча форма психіки, результат суспільно-історичних умов формування людини у трудовій діяльності, при постійному спілкуванні (за допомогою мови) з іншими людьми. У цьому сенсі свідомість, як це підкреслювали класики марксизму, є «суспільний продукт», свідомість є не що інше, як усвідомлене буття. Яка ж структура свідомості, його найважливіші психологічні характеристики?

Перша його характеристика дана вже у самій його найменуванні: свідомість. Людська свідомість включає в себе сукупність знань про навколишній світ. У структуру свідомості входять найважливіші пізнавальні процеси, за допомогою яких людина постійно збагачує свої знання. До числа цих процесів можуть бути віднесені відчуття і сприйняття, пам'ять, уяву і мислення.

Друга характеристика свідомості - закріплене в ньому виразне розрізнення суб'єкта та об'єкта, тобто того, що належить «Я» людини і його «не-Я». Людина, що вперше в історії органічного світу виділився з нього і протиставив себе навколишнього, продовжує зберігати у своїй свідомості це протиставлення і відмінність. Він єдиний серед живих істот здатний здійснювати самопізнання, тобто звернути психічну діяльність на дослідження самого себе. Людина виробляє свідому самооцінку своїх вчинків і самого себе в цілому. Відділення «Я» від «не-Я» - шлях, який проходить кожна людина в дитинстві, здійснюється в процесі формування самосвідомості людини.

Третя характеристика свідомості - забезпечення цілеспрямованої діяльності людини. У функції свідомості входить формування цілей діяльності, при цьому складаються і зважуються її мотиви, приймаються вольові рішення, враховується хід виконання дій, і вносяться в нього необхідні корективи і т.д. Будь-яке порушення, в результаті хвороби або з якихось інших причин, можливості здійснювати цілеспрямовану діяльність, її координацію і спрямованість розглядається як порушення свідомості.

Четверта характеристика свідомості - включення до його складу певного відносини. У свідомість людини неминуче входить світ почуттів, де знаходять відображення складні об'єктивні і, перш за все, суспільні відносини, в які

включена людина. У свідомості людини представлені емоційні оцінки міжособистісних відносин. І тут, як і в багатьох інших випадках, патологія допомагає краще зрозуміти сутність нормального свідомості. При деяких душевних захворюваннях порушення свідомості характеризується саме розладом у сфері почуттів і відносин: хворий ненавидить матір, яку до цього гаряче любив, і злістю говорить про близьких людей і т.д.

САМОСТІЙНЕ ЗАНЯТТЯ № 2

ТЕМА: Пізнавальні психічні процеси особистості.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

- 1 Основні властивості відчуттів. Сенсорна адаптація
- 2 Види сприйняття їх характеристика .

ЛІТЕРАТУРА:

- 1 Маклаков А.Г. Общая психология: Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2010. – 583с.
- 2 Загальна психологія: Підручник/ О.В.Скрипченко, Л.В.Долинська, З.В.Огороднійчук. – К.: Либідь, 2005. – 464с.
- 3 Загальна психологія./ За редакцією академіка С.Д.Максименка. Підручник. – 2-ге вид., - Вінниця: Нова книга, 2004. – 704с.
- 4 Основи психології: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів/ А.І.Веракіс, Ю.І.Завалевський, К.М.Левківський. – Х.- К.,2005. – 416с.

Питання для самоконтролю:

- 1 Що таке сенсорна адаптація?
- 2 Вкажіть основні властивості відчуттів?
- 3 Охарактеризуйте основні види сприйняття?
- 4

1 Основні властивості відчуттів. Сенсорна адаптація

Для того, щоб правильно оцінювати відомості, одержані від учасників процесу, необхідно знати про деякі закономірності властивостей відчуттів.

До властивостей відчуттів належать: чутливість аналізатора, адаптація відчуттів, взаємодія відчуттів, послідовні образи та локалізація подразника. Зупинимось на їх аналізі.

Чутливість аналізатора — це здатність психіки відображати властивості предметів, явищ з більшою чи меншою точністю. Існує нижній та верхній абсолютний поріг чутливості, які утворюють зону чутливості аналізатора (зорового, слухового тощо). Крім того, є ще й поріг чутливості до розрізнення. У людей вказані пороги індивідуальні. Залежно від віку та інших обставин вони змінюються.

Верхній поріг відчуття — максимальна величина подразнення, подальше збільшення (посилення) якого призводить до зниження відчуття. Наприклад, для відчуття тиску достатньо впливу 2 мг на 1 мм² поверхні шкіри.

Поряд з абсолютним відчуттям існує й відносне відчуття, тобто поріг розрізнення (ледь відчутна відмінність у силі двох однотипних подразників). Ця відносна величина завжди має вигляд дробу, що вказує, яку частину від початкової сили відповідного подразника треба додати (чи відняти — зменшити), щоби отримати ледь помітне відчуття у зміні в силі цих двох рівнів подразника. Так, якщо взяти вантаж в 1 кг, а потім збільшити його вагу ще на 10 г, то цього довантаження ніхто не відчуватиме; щоб відчути збільшення ваги треба додати 1/30 частину початкової ваги, тобто 33 г. Отже відносний поріг розмежування сили тяжіння — 1/30 частини сили початкового подразника.

Відносний поріг розмежування яскравості світла дорівнює 1/100; сили звуку — 1/10; смакового впливу — 1/5. Ці закономірності виявлені німецькими вченими Бугером і Вебером (закон Бугера-Вебера). Але ця закономірність притаманна лише середній зоні інтенсивності подразників. За дуже сильних чи низьких подразників існує, дещо, інша залежність. Тобто пороги чутливості там інші.

Гострота чутливості досягає максимуму до 20—30 років. На тимчасові відхилення чутливості від звичайної норми впливають такі фактори, як час доби, сторонні подразники (алкоголь, наркотики), фізіологічний стан (втома, хвороба, вагітність жінки), характер діяльності людини тощо.

Взаємодія відчуттів. У повсякденному житті на наші рецептори діє маса подразників під впливом яких ми зазнаємо різних відчуттів. У результаті взаємодії різних відчуттів чутливість аналізаторів змінюється: зростає або знижується. Такий процес впливає на повноту та об'єктивність показань, на якість відтворення обстановки і обставин події.

Проявом взаємодії відчуттів є контраст відчуттів. Контраст відчуттів — це підвищення чутливості до одних властивостей під впливом інших, які є протилежними за характером. Наприклад, одна й та ж фігура сірого кольору на білому фоні видається темною, а на чорному — світлою.

Контрастність має місце й тоді, коли один і той самий подразник відчувається аналізатором під впливом попереднього або супутнього подразника. Так, після холодного, навіть слабкий тепловий подразник буде відчуватись гарячим; відчуття квасного підвищує чутливість до солодкого. Подеколи контрастні відчуття можуть призвести до помилок у відчуттях, що, своєю чергою, може призвести до помилок у свідоцьких показаннях.

Так, в умовах впливу дуже сильного шуму авіаційного мотору світлова чутливість сутінкового зору падає до 20 % від свого попереднього рівня. Так само значно знижується зорова чутливість при впливі на нюховий рецептор неприємного запаху [5]. Дану обставину слід враховувати при огляді трупа зі значними трупними змінами. Вищеназвані явища, за яких подразники однієї аналізаторної системи підвищують чутливість інших аналізаторів, а сильні знижують її при взаємодії відчуттів, називаються сенсibiliзацією.

Іноді в процесі взаємодії відчуттів можуть з'являтися відчуття, характерні для іншого подразника, який в даний момент не діє на аналізатор. Це явище одержало назву синестезія. Наприклад, в деяких людей під впливом звукових подразників можуть виникати яскраві зорові образи, різні смакові відчуття.

Формою синестезії, яка доволі часто спостерігається, є так званий кольоровий слух. Звідси, очевидно, й походять словосполучення бархатистий голос, теплий звук (про тембр голосу), кричущий колір, теплий чи холодний колорит.

Послідовні образи. Нерідко при тривалому впливі на аналізатор подразник продовжує відчуватися навіть після того, як він припинив свою дію. Певний час людина все ще його «бачить», «чує» тощо. Зокрема, після ампутації хворої кінцівки людина може деякий час продовжувати відчувати біль, який йде від неї.

Закономірність людських відчуттів у вигляді послідовних зорових образів використана при створенні кінематографічного ефекту, рухомого на екрані зображення. Критична частота миготінь, коли людина перестає помічати зміну кадрів відповідає 30 спалахам в секунду і більше. При кінопроекції зазвичай частота миготінь досягає 72 спалахів в секунду, і людина бачить об'єкти в русі, не зауважуючи послідовно змінюваних проекцій. При низькій частоті миготінь спалахів, наприклад, 5—10 разів в секунду, можлива поява світлових плям, нерухомих фігур, а це починає викликати неприємні відчуття, що призводять до головного болю та нудоти.

Просторова локалізація подразника. Просторова рецепція здійснюється за допомогою дистантних аналізаторів, що відчують сигнал на відстані. У деяких випадках можливі спотворення в результаті взаємодії відчуттів, особливо під впливом аналізатора ведучої модальності (ведучої ролі). На точність просторової локалізації подразника значною мірою може впливати положення тіла, голови.

Іноді відчуття співвідносяться з тією частиною тіла, на яку діє подразник (смакові відчуття), а інколи вони більш поширені (больові відчуття).

Було б неправильно вважати, що чутливість наших органів чуття залишається незмінною. Як показують дослідження, чутливість органів чуття може змінюватися і навіть дуже значно. Відомо, що в темряві наш зір загострюється, а при сильному освітленні — знижується. Коли ми заходимо в темну кімнату після інтенсивного освітлення, то деякий час нічого не бачимо, і навпаки, коли після темряви заходимо в освітлену кімнату, очі починають „сліпнути" і необхідний деякий час, щоб пристосуватися до освітлення. Згадаймо й інший приклад: у перші хвилини, коли людина заходить у річку чи море, вода здається їй холодною. Через деякий час відчуття холоду зникає, і вода здається досить теплою. Це є свідченням залежності чутливості від змін навколишнього середовища. Описані зміни чутливості існують і в слуховому, нюховому, дотиковому, смаковому аналізаторах і носять назву адаптація.

Адаптація — це пристосування чутливості до постійно діючого подразника, яке виявляється у зниженні або підвищенні порогів.

Адаптація властива всім рецепторам. Найшвидша адаптація — у тактильного аналізатору, найповільніша — у зорового.

Адаптація не відбувається лише стосовно відчуття болю, хоча можливе зменшення суб'єктивної сили болю при відволіканні уваги.

Зміни чутливості, які здійснюються в ході адаптації, відбуваються не відразу, вони вимагають деякого часу і мають свої часові характеристики. Ці часові характеристики різні для різних органів чуття. Міра адаптації різних аналізаторів неоднакова: висока адаптованість спостерігається в нюхових відчуттях (людина швидко звикає до запахів, у тому числі й неприємних), тактильних (не помічає тиску одягу на тіло), зорових; значно менша — у слухових. Температурна адаптація

існує лише в середньому діапазоні, звикання до сильного холоду чи до сильної спеки майже не існує. Майже не існує адаптації в больових відчуттях, оскільки біль є сигналом про руйнування організму, і больова адаптація може призвести до загибелі. Виокремлюють три різновиди явища адаптації.

1. Адаптація як повне зникнення відчуття при тривалій дії подразника.

2. Адаптація як притуплення відчуття під впливом дії сильного подразника (зниження порога чутливості).

Ці два різновиди адаптації називають негативною адаптацією, оскільки її результат — це зниження чутливості аналізаторів.

3. Адаптація як підвищення чутливості під впливом дії слабого подразника.

Явище адаптації пояснюється периферійними змінами у функціонуванні рецептора або тривалими впливами на нього подразника, а також процесами, що протікають у центральних відділах аналізаторів. При тривалому подразненні в корі головного мозку виникає внутрішнє охоронне гальмування, яке знижує чутливість.

Загалом адаптація є одним з важливих видів зміни чутливості, що свідчить про велику пластичність організму в його пристосуванні до умов довкілля.

2 Види сприйняття.

Сприйняття поділяють на види за кількома основами.

За провідним аналізатором виокремлюють такі види сприйняття: зорове, слухове, дотикове, кінестезичне, нюхове і смакове.

В основу другого типу класифікації сприйняття покладено форми існування матерії: простір, час і рух. Відповідно виокремлюють такі види сприйняття: **сприйняття простору, сприйняття часу і сприйняття руху.**

За активністю сприйняття поділяють на навмисне (довільне) і ненавмисне (мимовільне).

Ненавмисне сприйняття спричинено особливостями навколишніх предметів: їх яскравістю, розташуванням, незвичністю; інтересом до них людини. Йдучи вулицею, ми чуємо шум машин, розмови людей, бачимо яскраві вітрини, сприймаємо різноманітні запахи тощо. У ненавмисному сприйманні не існує заздалегідь поставленої мети. Відсутнє в ньому й вольове зусилля.

Навмисне сприйняття має іншу характеристику. Здійснюючи його, людина ставить перед собою мету, докладає певних вольових зусиль, щоб краще реалізувати свій намір, довільно обирає об'єкти сприйняття. Таким сприйняттям, наприклад, є слухання доповіді або перегляд тематичної виставки книг.

Сприйняття простору - це відображення у психіці людини розташування, величини, форми, об'ємності, віддаленості один від одного предметів та явищ на землі й у небі.

Сприйняття простору має велике значення. Воно є обов'язковою умовою її орієнтування в цьому середовищі.

У процесі сприйняття простору розрізняють сприйняття величини, форми, об'ємності й віддаленості предметів.

Взаємодія людини з довкіллям включає й саме тіло людини з характерною для нього системою координат. Людина, яка відчуває світ, сама є матеріальним тілом, що займає певне місце в просторі та має певні просторові ознаки: величину, форму і виміри тіла, спрямування рухів у просторі.

Доведено, що в основі різноманітних форм просторового сприйняття лежить функціонування комплексу аналізаторів, які взаємодіють між собою. Особливу роль у просторовому орієнтуванні виконує руховий аналізатор, за допомогою якого встановлюється ця взаємодія.

Сприйняття форми і величини предмета здійснюється за допомогою зорового, тактильного і кінестезичного аналізаторів. Однак основну роль відіграє зоровий аналізатор. Акомодація очей з важливим руховим механізмом зорового аналізатора допомагає сприймати відстань. Якщо порушується акомодація, знижується точність зорового сприйняття відстані.

Для сприйняття відстані важливе значення мають рухи очей, зокрема їх конвергенція. Коли переводять очі з дальшого об'єкта на ближчий, відбувається їх конвергенція, і тим більша, чим ближчий об'єкт. Конвергенція очей спостерігається за умов бінокулярного зору (бачення двома очима). Для сприйняття відстані одним оком характерна недостатня точність.

Через взаємодію зорового і кінестезичного аналізаторів забезпечується адекватне сприйняття розміру, форми, рельєфу предметів та їх віддаленості від нас. І.М. Сеченов зазначав, що, сприймаючи предмети різного розміру і форми, ми обводимо їх рухами очей, немовби «щупальцями». Між рухами очей і відбитком предмета на їх сітківці встановлюється зв'язок, що дає нам змогу краще сприймати розміри і форми предметів.

Найінформативнішою ознакою, яку необхідно вирізнити під час ознайомлення з формою, є контур. Зорова система має не лише встановлювати межу між об'єктом і тлом, а й утримувати її. Це здійснюється за допомогою рухів очей, які ніби повторно виокремлюють контур, і є неодмінною умовою створення образу форми предмета.

Сприйняття величини та форми залежить від попереднього досвіду людини. Чим краще людина обізнана з конкретною формою, тим легше вона вирізняє її серед інших форм.

У сприйманні об'ємності або глибини предметів основну роль відіграє бінокулярний зір. При бінокулярному зорі зображення падає на диспаратні, тобто на незбіжні точки сітківки правого і лівого ока. Коли зображення падає на ідентичні, тобто цілком збіжні точки сітківки, його сприймають як плоске. Якщо диспаратність зображення предмета дуже велика, то воно починає сприйматися подвійно.

При одночасному баченні двома очима відповідне подразнення від правого й лівого ока об'єднується в мозковій частині зорового аналізатора. Створюється враження об'ємності предмета, що сприймається.

За віддаленості предметів велике значення в сприйманні простору має взаємне розташування світлотіней, яке залежить від розташування предметів. Людина зауважує ці особливості й навчається, користуючись світлотінями, правильно визначати розташування предметів у просторі.

У сприйманні простору, зокрема відстані, беруть участь нюхові та слухові відчуття. За запахом можна, наприклад, визначити, що десь близько є їдальня, за звуком кроків - розпізнати, далеко чи близько від вас іде людина.

Сприйняття часу - це відображення об'єктивної тривалості, швидкості та послідовності явищ дійсності. Завдяки сприйманню часу відображаються зміни, що відбуваються в навколишньому світі.

Фізіологічною основою процесу сприйняття часу є умовні рефлекси на час, які постійно виробляються у людини. Воно здійснюється шляхом взаємодії аналізаторів, якими ми відображаємо інші аспекти явищ об'єктивної дійсності.

Велике значення у сприйманні часу належить кінестезичному аналізаторові. Він виконує важливу роль у сприйнятті ритму. Під ритмом розуміють низку подразників, які послідовно змінюють один одного і мають періодичний характер.

Сприйняття тривалості часу залежить від змісту діяльності людини. На оцінку часу впливає установка особистості. Людині, котра очікує неприємних подій, час здається швидкоплинним. При очікуванні приємного зазвичай здається, що ця подія довго не настає.

При згадуванні минулого спостерігається інша оцінка часу. Час, наповнений у минулому переживаннями, діяльністю, згадується як більш тривалий, ніж він був насправді, а значні періоди життя, позначені малоцікавими й одноманітними подіями, згадуються як швидкоплинні.

Сприйняття руху - це відображення зміни положення об'єктів у просторі. Воно дає змогу орієнтуватися у відносних змінах у взаємному розташуванні та взаємовідношенні предметів навколишньої дійсності.

Відомості про переміщення предметів людина отримує, безпосередньо сприймаючи рух. Встановити, в який бік летить літак, з якою швидкістю він рухається, куди спрямований удар ворога можна на підставі досвіду просторової орієнтації.

Сприйняття руху також здійснюється на базі висновків. Наприклад, про незначні зміни у швидкості автомобіля судять, спостерігаючи за змінами в показниках спідометра. Існують пози бігу, стрибків, ходьби, повзання, за допомогою яких, з огляду на особистісний досвід, доходять висновків про здійснюваний рух.

Ілюзія руху може виникнути за відсутності реального руху предмета, при фіксованому погляді. Якщо через незначні проміжки часу показувати низку зображень, які відтворюють етапи рухів предмета, то складається враження руху. Це явище дістало назву стробоскопічного ефекту. На його основі здійснюється сприйняття руху під час перегляду кінофільму.

Сприйняття руху здійснюється зоровим, слуховим і кінестезичним аналізаторами. Сприйманню руху допомагає осмислення змін у навколишньому середовищі на основі індивідуального досвіду і знань особистості.

САМОСТІЙНЕ ЗАНЯТТЯ № 3

ТЕМА: Пізнавальні психічні процеси особистості.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

- 1 Процеси пам'яті. Раціональні прийоми запам'ятовування.
- 2 Поняття про увагу. Види уваги, їх характеристика.
- 3 Властивості уваги і їх розвиток в професійній діяльності.

ЛІТЕРАТУРА:

- 1 Маклаков А.Г. Общая психология: Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2010. – 583с.

- 2 Загальна психологія: Підручник/ О.В.Скрипченко, Л.В.Долинська, З.В.Огороднійчук. – К.: Либідь, 2005. – 464с.
- 3 Загальна психологія./ За редакцією академіка С.Д.Максименка. Підручник. – 2-ге вид., - Вінниця: Нова книга, 2004. – 704с.
- 4 Основи психології: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів/ А.І.Веракіс, Ю.І.Завалевський, К.М.Левківський. – Х.- К.,2005. – 416с.

Питання для самоконтролю:

- 1 Визначте, що таке увага? Яким чином увага пов'язана з іншими пізнавальними процесами?
- 2 Які головні властивості уваги?
- 3 Які є види уваги?
- 4 Охарактеризуйте запам'ятовування як процес пам'яті?
- 5 В чому виявляються процеси зберігання та забування?

1 Процеси пам'яті.

Розрізняють такі головні процеси пам'яті: запам'ятовування, зберігання, відтворення та забування.

Запам'ятовування - це утворення й закріплення тимчасових нервових зв'язків. Що складніший матеріал, то складніші й ті тимчасові зв'язки, які утворюють підґрунтя запам'ятовування.

Процес запам'ятовування - активний процес, під час якого з початковим матеріалом відбуваються певні дії. Процес запам'ятовування починається в короткотривалій пам'яті (КТП) і завершується в довготривалій пам'яті (ДТП).

Успішність встановлення смислових зв'язків залежить від низки супутніх чинників:

- від обсягу матеріалу, що міститься в короткотривалій пам'яті: він не повинен значно перевищувати 7 ± 2 одиниці збереження;
- часу перебування матеріалу в короткотривалій пам'яті; цей час можна необмежено збільшувати, повторюючи матеріал;
- від наявності чинників, що заважають, - побічного матеріалу, що виникає у свідомості в межах 30 секунд до або після одержання матеріалу, призначеного для запам'ятовування;
- від дії мотиваційного чинника в різноманітних його формах: емоцій, інтересу, виразності мотиву запам'ятовування;
- від розмаїтості форм представлення матеріалу в короткотривалій пам'яті, тобто від наявності різноманітних кодів: візуального, акустичного і понятійного;
- від ступеня «знайомості» матеріалу, його осмисленості, тобто наявності аналогічних за змістом знань, що зберігаються в довготривалій пам'яті;
- від кількості смислових зв'язків, які встановлюються у процесі запам'ятовування, чому сприяє його повторне відтворення в різних контекстах, тобто його осмислення.

Запам'ятовування, як і інші психічні процеси, буває мимовільним і довільним.

Мимовільне запам'ятовування здійснюється без спеціально поставленої мети запам'ятати. На мимовільне запам'ятовування впливають яскравість,

емоційна забарвленість предметів. Усе, що емоційно сильно впливає на нас, ми запам'ятовуємо незалежно від свого наміру запам'ятати.

Мимовільному запам'ятовуванню сприяє також наявність інтересу. Усе, що цікавить, запам'ятовується значно легше й утримується в нашій свідомості впродовж тривалішого часу, ніж нецікаве.

Довільне запам'ятовування відрізняється від мимовільного рівнем вольового зусилля, наявністю завдання та мотиву. Воно має цілеспрямований характер, у ньому використовують спеціальні засоби та прийоми запам'ятовування.

Зберігання як процес пам'яті полягає у ступені збереження обсягу й змісту інформації впродовж тривалого часу. Для збереження потрібне періодичне повторення.

Збереження означає наявність інформації в довготривалій пам'яті, що не завжди пов'язане з її доступністю для свідомості.

Процеси пам'яті тісно взаємопов'язані. Певною мірою забування є функцією від запам'ятовування - що краще матеріал запам'ятали (а це залежить від перерахованих вище чинників), то менше його забувають. Однак забування може мати і власні, окремі причини. Загалом, що рідше матеріал залучають до активної діяльності, то менш доступним він є. За інших однакових умов він старіє - втрачаються знання, розпадаються навички, згасають почуття. Другим важливим чинником є кількість встановлених і поновлених смислових зв'язків між змістом цього матеріалу та іншими матеріалами, що зберігаються в довготривалій пам'яті.

Відтворення - один з головних процесів пам'яті. Воно є показником міцності запам'ятовування й водночас наслідком цього процесу. Засадою для відтворення є активізація раніше утворених тимчасових нервових зв'язків у корі великих півкуль головного мозку.

Відтворення залежить від процесів запам'ятовування і забування, але має також свої особливості та механізми. Відтворення може мати три форми - впізнавання, пригадування і спогади.

Простою формою відтворення є впізнавання. Впізнавання - це відтворення, що виникає під час повторного сприймання предметів. Впізнавання буває повним і неповним.

Під час повного впізнавання повторно сприйнятий предмет відразу ототожнюють з раніше відомим, повністю відновлюються час, місце та інші деталі попереднього стикання з ним. Повне впізнавання наявне, якщо зустріли добре знайому людину або коли йдемо добре відомими вулицями тощо.

Для неповного впізнавання характерна невизначеність, труднощі співвіднесення об'єкта, який сприймаємо, з тим, що вже знайомий нам у попередньому досвіді.

Складнішою формою відтворення є згадування. Особливість згадування в тому, що воно відбувається без повторного сприйняття того, що відтворюється.

Згадування може бути довільним, коли воно зумовлене актуальною потребою відтворити потрібну інформацію (наприклад, пригадати правило під час написання слова або речення, відповіді на запитання), або мимовільним, коли образи або відомості спливають у свідомості без будь-яких усвідомлених мотивів. Таке явище називають персеверацією.

Під персеверацією розуміють уявлення, які мають нав'язливий характер.

Особливою формою довільного відтворення запам'ятовуного матеріалу є пригадування. Це - складний процес пам'яті, що являє собою пошук необхідного матеріалу в довготривалій пам'яті.

Усе, що людина запам'ятовує, з часом поступово забувається.

Забування - процес, зворотний до запам'ятовування.

Забування виявляється в тому, що втрачається чіткість запам'ятовуного, зменшується його обсяг, виникають помилки у відтворенні, воно стає неможливим і, нарешті, унеможлиблюється впізнання.

Блок забування також можна розглядати як відносно незалежний. Забування - це згасання тимчасових нервових зв'язків, що впродовж тривалого часу не підкріплювалися. Якщо набуті знання протягом тривалого часу не використовують і не повторюють, вони поступово забуваються. Іншою причиною забування є недостатня міцність запам'ятовування. Отже, щоб запобігти забуванню, потрібно добре заучувати матеріал.

Забування - процес поступовий, базується на послабленні й порушенні раніше утворених умовних зв'язків. Що менше вони закріплені, то швидше згасають і забуваються.

Найбільший відсоток забування наявний відразу після заучування матеріалу. Для тривалого утримання в пам'яті інформації важливо від самого початку забезпечити міцне її запам'ятовування й закріплення через повторення в перші дні після того, як її було отримано.

Важлива умова продуктивного запам'ятовування - осмисленість, розуміння того, що є його предметом.

Прийоми запам'ятовування

Мнемоніка. У психології щодо проблем пам'яті є два терміни, близькі за звучанням, але різні за значенням, - «мнемічний» і «мнемонічний».

Мнемічний - те, що має стосунок до пам'яті, до мистецтва запам'ятовування. Ґрунтуючись на сказаному вище, можна зробити висновок про те, що, знаючи закони, які регулюють процеси пам'яті, можна цими процесами керувати.

Мнемоніка - прийоми керування пам'яттю. Найпоширенішим прийомом є вже згадуване використання міток або предметів як ознак для пригадування. Сприймавши ці знаки, людина згадує зміст того, що з ними пов'язане.

Іншим поширеним мнемонічним прийомом є групування матеріалу для його запам'ятовування. За допомогою групувань легше запам'ятовувати, зокрема, телефонні номери. Наприклад, 2-98-71-23 запам'ятати складніше, ніж 2-987-123.

Одним з найвідоміших мнемонічних прийомів є метод розміщення. Його суть у тому, що матеріал, який запам'ятовують, розбивають на частини, які потім розташовують у різних місцях образу якого-небудь приміщення або добре знайомої вулиці. Скеровуючи потім думку за звичним маршрутом, вулицею або приміщеннями будинку, людина просто «підбирає» те, що зберігається в різних частинах.

Ще один поширений прийом - додавання осмисленого зв'язку матеріалу, між початковими елементами якого осмисленого зв'язку немає. Це стосується запам'ятовування не пов'язаних між собою слів або букв, послідовності найменувань.

Добрим прийомом для запам'ятовування, наприклад, текстів або послідовності викладу є створення плану або розбивання тексту на частини з називанням кожної з них.

2 Поняття про увагу. Види уваги, їх характеристика.

Увага - це особлива форма психічної діяльності, яка виявляється у спрямованості й зосередженості свідомості на певних предметах і явищах навколишньої дійсності або власних переживаннях.

У психології розрізняють *мимовільну, довільну та після довільну увагу*. Усі різновиди уваги тісно пов'язані між собою і за певних умов переходять одні в одних.

Мимовільна увага виникає несподівано, незалежно від свідомості, непередбачено, за умов діяльності чи відпочинку, на дозвіллі під впливом найрізноманітніших подразників, які впливають на той чи інший аналізатор організму.

Мимовільна увага виникає за умови, коли сила впливу сторонніх подразників перевищує силу впливу усвідомлюваних діючих збуджень, коли субдомінантні збудження, за певних обставин, стають інтенсивнішими порівняно з тими, що домінують у цей момент.

Збудниками мимовільної уваги можуть бути не лише зовнішні предмети, обставини, а й внутрішні потреби, емоційні стани, наші прагнення - усе те, що чомусь хвилює нас.

Мимовільна увага є короткочасною, але за певних умов залежно від сили впливу сторонніх подразників, що впливають на нас, вона може виникати досить часто, заважаючи основній діяльності.

Довільна увага - це свідомо спрямоване зосередження особистості на предметах і явищах навколишньої дійсності, на внутрішній психічній діяльності. Основний компонент довільної уваги - воля. Силою волі людина здатна мобілізувати й зосередити свою свідомість на потрібній діяльності впродовж досить тривалого часу.

Характерними особливостями довільної уваги є цілеспрямованість, організованість діяльності, усвідомлення послідовності дій, дисциплінованість розумової діяльності, здатність боротися із сторонніми відволіканнями.

Після довільна увага виникає в результаті свідомого зосередження на предметах і явищах у процесі довільної уваги. Долаючи труднощі під час довільного зосередження, людина звикає до них, сама діяльність зумовлює появу певного інтересу, а часом і захоплює її виконавця, і увага набуває рис мимовільного зосередження.

Тому після довільну увагу називають ще й вторинною мимовільною увагою.

3 Властивості уваги та їх розвиток в професійній діяльності

Увага людини має 5 основних властивостей:

Стійкість уваги виявляється в здатності тривалий час утримуватися на будь-якому об'єкті, не відволікаючись і не послаблюючись. Стійкість залежить від:

- складності завдання;
- наявності перешкод;
- установки й інтересу;

- особливостей нервової системи.

Зосередженість (концентрація) - це утримання уваги на якому-небудь об'єкті. Таке утримання означає виділення «об'єкта» в якості деякої фігури із загального тла. Оскільки рівень ясності і виразності визначається інтенсивністю зв'язку з об'єктом, або стороною діяльності, при цьому концентрованість уваги виражатиме інтенсивність цього зв'язку. Таким чином, під концентрацією уваги розуміють інтенсивність зосередження свідомості на об'єкті.

Здатність до переключення уваги – навмисне її переведення з одного об'єкта на інший, з одного виду діяльності на інший. Можна говорити про повне й неповне переключення. У першому випадку попередня діяльність не гальмує ту, на яку була переключена увага, у другому – така інтерференція присутня. Існують деякі закономірності переключення: успішність переключення знижується під час переходу від легкої до важкої діяльності; чим цікавіша була попередня й менш цікава подальша діяльність, тим важче переключення; перехід до нової діяльності значно важчий, якщо не довершена попередня; при глибокому зосередженні переключення досягається із суттєвим зусиллям; ясність і чіткість мети нової діяльності, її значимість для особистості поліпшують переключення.

Розподіл уваги полягає в здатності розсосередити увагу на значному просторі, паралельно виконувати кілька видів діяльності або робити кілька різних дій. Розподіл уваги залежить від психологічного й фізіологічного стану людини. У разі стомлення, під час виконання складних видів діяльності, які вимагають підвищеної концентрації уваги, область розподілу звичайно звужується. Розподіл уваги має певні закономірності: чим складніші види діяльності, які сполучаються, тим важче досягати розподілу уваги; важко сполучати два види розумової діяльності; розподіл найбільш ефективний за умови сполучення розумової й моторної діяльності, при цьому продуктивність розумової діяльності знижується більше, ніж моторної; основна умова успішного розподілу – автоматизація принаймні одного з видів діяльності, які здійснюються одночасно.

Обсяг уваги – це така її характеристика, яка визначається кількістю інформації, здатної одночасно зберігатись у сфері підвищеної уваги (свідомості) людини. Кількісна характеристика середнього обсягу уваги людей: 7 ± 2 слова за один погляд (200 мсек) — дорослий здатний утримати стільки одиниць інформації. Ця характеристика пов'язана з обсягом короткочасного запам'ятовування.

Так, при сприйманні тексту, легко сприймаються слова з 14 літер. Разом з тим, сприймаючи об'єкт в цілому, людина може не помічати в ньому помилок. У молодшому шкільному віці обсяг уваги порівняно малий. З часом він розширюється. Основною умовою розширення обсягу уваги є формування умінь групувати, систематизувати, поєднувати за суттю матеріал, який сприймається.

САМОСТІЙНЕ ЗАНЯТТЯ № 4

ТЕМА: Емоційно - вольова сфера особистості.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

- 1 Поняття про емоції і почуття.
- 2 Основні емоційні стани і їх зовнішній вираз.
- 3 Види почуттів і їх формування в професійній діяльності.

- 4 Поняття про волю.
- 5 Характеристика та структура вольових дій.
- 6 Вольові якості особистості, їх розвиток. Особливості прояву волі в професійній діяльності.

ЛІТЕРАТУРА:

- 1 Маклаков А.Г. Общая психология: Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2010. – 583с.
- 2 Загальна психологія: Підручник/ О.В.Скрипченко, Л.В.Долинська, З.В. Огороднійчук. – К.: Либідь, 2005. – 464с.
- 3 Загальна психологія./ За редакцією академіка С.Д.Максименка. Підручник. – 2-ге вид., - Вінниця: Нова книга, 2004. – 704с.
- 4 Основи психології: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів/ А.І.Веракіс, Ю.І.Завалевський, К.М.Левківський. – Х.- К.,2005. – 416с.

Питання для самоконтролю:

- 1 У чому полягає відмінність між емоціями та почуттями?
- 2 Охарактеризуйте основні види почуттів?
- 3 Охарактеризуйте основні емоційні стани?
- 4 Дайте характеристику вищим почуттям людини?
- 5 Назвіть фактори, що обумовлюють формування позитивних та негативних емоцій?
- 6 В чому заключається різниця в емоційних проявах людей?
- 7 Розкрийте зміст волі як процесу свідомого регулювання поведінки?
- 8 Прослідкуйте зв'язок між вольовими діями та почуттями?
- 9 Розкрийте зміст структурних компонентів вольових дій?
- 10 Які чинники, на вашу думку, справляють найбільший вплив на розвиток волі людини?
- 11 У чому полягає слабкість волі і які її причини?

1 Поняття про емоції і почуття.

Діяльність людини, її поведінка завжди зумовлюють появу певних емоцій і почуттів - позитивне або негативне ставлення до неї. Ставлення до дійсності відображається в мозку і переживається як задоволення або незадоволення, радість, сум, гнів, сором. Такі переживання називають емоціями, почуттями.

Емоції і почуття здійснюють сигнальну та регулювальну функції, спонукають людину до знань, праці, вчинків або утримують її від негативних вчинків.

Емоції і почуття органічно пов'язані між собою, але за своїм змістом і формою переживання вони не тотожні.

Емоція — це загальна активна форма переживання організмом своєї життєдіяльності.

Розрізняють прості та складні емоції. Переживання задоволення від їжі, бадьорості, втоми, болю - це прості емоції. Вони властиві і людям, і тваринам. Прості емоції в людському житті перетворилися на складні емоції і почуття. Характерною ознакою складних емоцій є те, що вони - результат усвідомлення об'єкта, що зумовив їх появу, розуміння їхнього життєвого значення, наприклад, переживання задоволення при сприйманні музики, пейзажу.

Почуття - це специфічно людські, узагальнені переживання ставлення до потреб, задоволення або незадоволення яких зумовлює позитивні або негативні емоції - радість, любов, гордість, сум, гнів, сором тощо.

Емоції і почуття характеризуються: якістю та полярністю, активністю та інтенсивністю.

У почуттях виявляється ставлення особистості до праці, подій, інших людей, до самої себе. За якістю переживань вирізняють одні емоції і почуття з-поміж інших, наприклад, радість і гнів, сором, обурення, любов тощо.

Емоціям і почуттям властива **полярність**. Вона виявляється в тому, що кожна емоція, кожне почуття за різних обставин можуть мати протилежний вияв: "радість - горе", "любов - ненависть", "симпатія - антипатія", "задоволення - незадоволення". Полярні переживання мають яскраво виражений позитивний або негативний відтінок. Умови життя та діяльності викликають почуття різного рівня активності.

Розрізняють **стенічні емоції і почуття** - ті, що посилюють активність, спонукають до діяльності, і **астенічні** - ті, що пригнічують людину, послаблюють її активність, демобілізують.

Залежно від індивідуальних особливостей особистості, її стану і ставлення до ситуації та об'єктів, що зумовлюють переживання, емоції і почуття виявляються більш або менш інтенсивно, бувають довготривалими або короткочасними.

Характерною особливістю емоцій і почуттів є те, що вони охоплюють особистість повністю. Здійснюючи майже блискавичну інтеграцію, тобто об'єднання в єдине ціле всіх функцій організму, емоції і почуття сигналізують про корисні або шкідливі впливи на організм. Завдяки цьому вони мають універсальне значення для життя організму.

Охоплюючи всі різновиди переживань людини - від глибоко травмуючих страждань до високих форм радості та соціального відчуття життя, емоції можуть стати як позитивним чинником життєдіяльності, посилюючи активність організму, так і негативним, пригнічуючи всі його функції.

Емоції і почуття являють собою складну реакцію організму, в якій беруть участь майже всі відділи нервової системи. Емоції і почуття, як і всі інші психічні процеси, мають рефлекторне походження.

Фізіологічним механізмом емоцій є діяльність підкоркових нервових центрів - гіпоталамусу, лімбічної системи, ретикулярної формації. Але кора великих півкуль головного мозку відіграє провідну роль у виявах емоцій і почуттів, здійснюючи регулювальну функцію стосовно підкоркових процесів, спрямовуючи їхню діяльність відповідно до усвідомлення людиною своїх переживань.

Між корою та підкорковими центрами нервової системи постійно відбувається взаємодія. Підкорка, вважає І. П. Павлов, позитивно впливає на кору великих півкуль як джерело їхньої сили, тонізує кору мозку, надсилаючи до неї потужні потоки подразнень. Кора регулює збудження, що йдуть з підкорки, і під її впливом одні з цих збуджень реалізуються в діяльності та поведінці, а інші гальмуються залежно від обставин і станів особистості. Підтримка або порушення стійкості нервових зв'язків зумовлюють виникання різноманітних емоцій і почуттів.

У виникненні та русі почуттів велику роль відіграє друга сигнальна система в її взаємодії з першою. Слово змінює наші настрої, викликає захоплення, глибокі

переживання. Найкращим показником цього є почуття, які викликають поетичні твори. Усвідомлюючи ситуацію, яка викликає певні почуття, та самі почуття, ми можемо зменшити силу переживання, стримувати, регулювати їх, але зовнішній вияв емоцій, внутрішній емоційний і почуттєвий стан при цьому зберігаються.

Вияв емоцій і почуттів

Переживання емоційних станів - радості, любові, дружби, симпатії, прихильності або болю, суму, страху, ненависті, презирства, огиди тощо - завжди мають певний зовнішній або внутрішній вияв. Тільки-но виникає емоційне збудження, як негайно залучається весь організм. Зовні емоції та почуття виражають рухи, пози, рухова та вокальна міміка, інтонації мовлення, рухи очей тощо. Внутрішні, або вісцеральні, переживання яскраво виявляє ритм серцебиття, дихання, кров'яний тиск, зміна в ендокринних залозах, органах травлення та виведення.

Зовнішнє, або експресивне, вираження емоцій і почуттів помітне навіть у немовлят. Але в них воно ще мало диференційоване. З досвідом, особливо із засвоєнням дитиною мовлення, експресивне вираження емоцій і почуттів набуває різноманітних відтінків. Багатство їх настільки велике, що в мові існує близько 5000-6000 слів, якими здебільшого передаються ті чи інші переживання.

Форми та інтенсивність вияву емоцій і почуттів значною мірою залежать від вихованості, рівня культури особистості, традицій та звичаїв. Це особливо позначається на виявленні їх за допомогою зовнішніх засобів — мімічних та пантомімічних виразних рухів. Внутрішній їх вияв (серцебиття, дихання, дія ендокринної системи) відбувається відносно незалежно від соціальних чинників.

Емоційні стани та форми їх виявлення детермінуються здебільшого соціальними чинниками, але, з'ясовуючи природу їх виникнення, не можна ігнорувати й деякі природжені особливості людини.

2 Основні емоційні стани і їх зовнішній вираз.

Багатство емоційних станів виявляється у формі **настроїв, афектів, стресів, фрустрацій, пристрастей.**

Настрій - це загальний емоційний стан, який надає своєрідного забарвлення на певний час діяльності людини, характеризує її життєвий тонус. Розрізняють позитивні настрої, які виявляються у бадьорості і високому тонусі, і негативні, які пригнічують, демобілізують, спричинюють пасивність.

Настрій — такий загальний емоційний стан, який не спрямований на щось конкретне. Причини настроїв найрізноманітніші: невідповідність до діяльності, страх перед очікуваною невдачею, хворобливі стани, приємні звістки тощо. Особливе місце серед причин, що зумовлюють той чи інший настрій, посідає марновірство. Віра в прикмети, особливо негативні, спричинює пасивність, страх, розлад психічної діяльності особистості.

Міра підпадання під вплив настроїв має індивідуальний характер. Особи, яким властиве самовладання, не підпадають під вплив настрою, не занепадають духом навіть у тих випадках, коли для цього є певні підстави, а, навпаки, переборюють труднощі. Легкодухі швидко піддаються настроям. Вони потребують підтримки колективу.

Афекти - це сильне короткочасне збудження, яке виникає раптово, оволодіває людиною такою мірою, що вона втрачає здатність контролювати свої дії та

вчинки. Прикладом афекту може бути несподіване переживання великої радості, вибуху гніву, страху.

У стані афекту порушується саморегуляція організму, яка здійснюється ендокринною системою. У цьому стані послаблюються процеси гальмування в корі великих півкуль головного мозку. І. П. Павлов, аналізуючи афективний стан, зазначав, що людина в стані афекту, який перевантажує гальмівну функцію кори, говорить і робить те, чого вона не дозволяє собі в спокійному стані і про що шкодує, коли мине вплив афекту.

Особливо різко виявляється афективний стан при сп'янінні, за якого гальмівні процеси значно послаблюються. Афекти зумовлені несподіваними гострими життєвими ситуаціями, в які потрапляє людина. Афект, як і настрій, залежить певною мірою від індивідуальних особливостей людини - її темпераменту, характеру, вихованості.

Афективні люди часто спалахують без будь-яких на те причин. Афекти викликають глибокі зміни психічного життя людини, виснажують її. Людина, яка виробила здатність опановувати себе, контролювати свої емоції, може скеровувати свої афективні реакції.

Разом з тим усім людям більшою або меншою мірою властиве афективне життя, без якого вони, як слушно зауважила Л. І. Божович, перетворилися б на пасивних, безликих істот.

Стрес де в чому нагадує афект. Він, як і афект, виникає за умов напруженого життя та діяльності, у небезпечних ситуаціях, що виявляються несподівано й потребують негайних заходів для їх подолання.

У стресовому стані поведінка людини значною мірою дезорганізується, спостерігаються безладні рухи, порушення мовлення, помилки в переведенні уваги, у сприйманні, пам'яті та мисленні, виявляються неадекватні емоції. Лише твердо засвоєні вміння та навички в стані стресу можуть залишатися сталими. Практичний досвід доводить, що дисциплінованість, організованість та самовладання запобігають дезорганізації поведінки за умов стресу.

Фрустрація являє собою своєрідний емоційний стан, характерною ознакою якого є дезорганізація свідомості та діяльності і за якого людина опиняється в стані безнадійності, втрати перспективи.

М. Д. Левітов виділяє такі різновиди фрустрації: агресивність, діяльність за інерцією, депресивні стани, для яких характерними є сум, невпевненість, безсилля, відчай.

Фрустрація виникає внаслідок конфліктів особистості з оточуючими, особливо в колективі, в якому людина не має підтримки, співчуття. Негативна соціальна оцінка людини, яка зачіпає її індивідуальність - її вартісність, стосунки, загрожує престижу, принижує людську гідність, — спричиняє стан фрустрації. Він виникає в людей з підвищеною збудливістю, з недостатньо розвиненими гальмівними процесами, у невихованих, розбещених дітей.

Пристрасті — це сильні, стійкі, довготривалі почуття, які захоплюють людину, керують нею і виявляються в орієнтації всіх прагнень особистості в одному напрямі, в зосередженні їх на одній меті.

Пристрасть - це велика сила людини, яка активно прямує до своєї мети. Вона породжує в людини неослабну енергію в прагненні до мети. Пристрасть

виявляється в найрізноманітніших сферах людського життя та діяльності - в праці, навчанні, науці, спорті, мистецтві.

Вона має вибірковий характер і виявляється не лише в емоційній, а й у пізнавальній, вольовій сферах, у наполегливості.

Пристрасті бувають позитивні та негативні. Навіть позитивна пристрасть, якщо вона заважає діяльності, навчанню, стає негативною. Коли учень, захоплюючись читанням або спортом, пропускає уроки, недосипає, то саме по собі позитивне заняття — читання книжок — перетворюється на негативне. Пристрасть до алкоголю, паління тощо згубно позначається на праці та житті людини.

3 Види почуттів і їх формування в професійній діяльності.

У пізнавальній сфері людини особливе місце посідають вищі почуття. Вони являють собою відображення переживання людиною свого ставлення до явищ соціальної дійсності. За змістом вищі почуття поділяють на моральні, естетичні, інтелектуальні та практичні.

Рівень духовного розвитку людини оцінюють за тим, у якій мірі їй властиві ці почуття. У вищих почуттях яскраво виявляються їх інтелектуальні, емоційні та вольові компоненти.

Вищі почуття є не лише особистим переживанням, а й засобом виховного впливу на оточуючих.

Моральні почуття - це почуття, в яких виявляється стійке ставлення людини до суспільних подій, до інших людей, до самої себе; їх джерелом є спільне життя людей, їхні взаємини, боротьба за досягнення суспільно важливої мети.

Моральні почуття людини сформувались у суспільно-історичному житті людей, в процесі їх спілкування і стали важливим засобом оцінки вчинків і поведінки, регулювання взаємин особистості.

Естетичні почуття — це відчуття краси явищ природи, праці, гармонії барв, звуків, рухів і форм. Гармонійне поєднання предметів, цілого та частин, ритм, консонанс, симетрія викликають відчуття приємного, насолоду, яка глибоко переживається та є натхненням для душі. Ці почуття викликають появу творів мистецтва. Не тільки в мисленні, а й почуттями людина утверджує себе в світі речей.

Залежно від рівня загальної та мистецької культури люди по-різному реагують на красу. Одні захоплюються гармонійними ритмами і римами, переходами та взаємопереходами кольорів, звуків, форм та рухів, інші не відчувають цієї гармонії й захоплюються грубими, різкими звуками, безладними рухами, випадковим поєднанням кольорів.

Естетичні почуття тісно пов'язані з моральними почуттями. Вони надихають особистість високими прагненнями, утримують від негативних вчинків. Отже, естетичні почуття є істотними чинниками формування моральності.

Вищі рівні розвитку естетичного почуття виявляються в почуттях високого, піднесеного, трагічного, комічного. Ці різновиди естетичних почуттів органічно пов'язані з моральними почуттями і є важливим засобом їх формування.

Інтелектуальні почуття являють собою емоційний відгук, ставлення особистості до пізнавальної діяльності в широкому її розумінні. Ці почуття виявляються в допитливості, чутті нового, здивуванні, упевненості або сумніві.

Інтелектуальні почуття яскраво виявляють пізнавальні зацікавлення, любов до знань, навчальні і наукові уподобання.

Пізнавальні почуття залежно від умов життя, навчання та виховання мають різні рівні розвитку. Такими його рівнями є цікавість, допитливість, цілеспрямованість, стійкий інтерес до певної галузі знань, захоплення пізнавальною діяльністю. Пізнавальні почуття своїм механізмом мають природжений орієнтувальний рефлекс, але його зміст цілком залежить від навчання, виховання, навколишньої дійсності, умов життя.

Праксичні почуття - це переживання людиною свого ставлення до діяльності. Людина реагує на різні види діяльності - трудову, навчальну, спортивну. Це виявляється в захопленні, задоволенні діяльністю, у творчому підході, в радості від успіхів або незадоволенні, в байдужому ставленні до неї.

Праксичні почуття виникають у діяльності. Яскраве уявлення про зміст і форми діяльності, її процес і результат, громадську цінність - головна передумова виникнення і розвитку праксичних почуттів.

Праксичні почуття розвиваються або згасають залежно від організації та умов діяльності. Вони особливо успішно розвиваються і стають постійними тоді, коли діяльність відповідає інтересам, нахилам і здібностям людини, коли в діяльності виявляються елементи творчості, окреслюються перспективи її розвитку.

Праксичні почуття стають багатшими, якщо поєднуються з моральними почуттями. Праця як справа честі, гуманістичне ставлення до діяльності роблять праксичні почуття важливим чинником боротьби за високу продуктивність та якість праці.

4 Поняття про волю.

Людина як активна істота не тільки сприймає оточуючий світ, не тільки певною мірою ставиться до нього, але й реагує на його впливи і сама впливає, перетворюючи світ у власних цілях. Так, людина постійно виявляє свою активність, щоб задовольнити ряд потреб і використовує для цього діяльність. Однак, якщо на шляху до досягнення мети виникає перешкода, то компонентів однієї діяльності для суб'єкта стає недостатньо і він використовує волю як психічну якість.

Воля людини виявляється в тому, наскільки вона здатна долати перешкоди і труднощі на шляху до мети, наскільки вона вміє керувати своєю поведінкою.

Слід відзначити, що не будь-яка дія, спрямована на подолання перешкоди, є вольовою. Наприклад, людина, яка втікає від собаки, може подолати дуже складні перешкоди і навіть залізти на високе дерево, однак ці дії не є вольовими, оскільки вони спричинені перш за все зовнішніми причинами, а не внутрішніми установками людини. Отже, важливою особливістю вольових дій, спрямованих на подолання перешкод, є усвідомлення значення визначеної мети, за яку слід боротися, усвідомлення необхідності її досягнення.

Воля - це психічний процес свідомої та цілеспрямованої регуляції людиною своєї діяльності та поведінки з метою досягнення поставлених цілей

Воля має цінне значення в житті людини:

- воля забезпечує виконання дій, позбавлених прагнення до мети (коли домінує мотив "треба", а відсутній мотив "хочу");

- воля необхідна в ситуації вибору дій, коли недостатньо однієї домінуючої підстави (є декілька альтернативних більш-менш рівнозначних варіантів і треба зважитись на один з них);

За вольовою регуляцією стоїть спільне системне функціонування багатьох психічних процесів, тому волю можна розуміти тільки як вищу психічну функцію.

Вольові якості входять до складу характеру, причому як стрижневий компонент, темперамент дозволяє виявляти зусилля волі тощо.



Мал. Функції волі

Так, воля проявляється не лише в умінні досягати мети, а й в умінні утриматися від чогось.

Воля - не абстрактна сила, а свідомо спрямована активність особистості. Воля є внутрішньою активністю психіки, пов'язаною з вибором мотивів, цілепокладанням, прагненням до досягнення мети, зусиллям, спрямованим на подолання перешкод, мобілізацією внутрішньої напруги, здатністю регулювати спонукання, можливістю приймати рішення, гальмуванням поведінкових реакцій. Усе це - специфічні властивості волі. Конкретною одиницею волі є вольове зусилля.

Воля - це специфічно людська сторона психіки, яка виникла разом з появою суспільства і трудової діяльності. Тваринам не притаманна така психічна якість, їх поведінка зумовлена інстинктивними проявами.

Фізіологічні основи волі включають в себе:

- діяльність рухових центрів, що знаходяться в лобних долях великих півкуль головного мозку і відповідають за регуляцію безпосередньо дій людини;
- роботу II сигнальної системи, яка забезпечує усвідомлення та регуляцію цільового та мотиваційного компонентів вольової дії;
- ряду складних умовнорефлекторних зв'язків, що виробляються під впливом набуття життєвого досвіду внаслідок соціалізації дитини.

5 Характеристика та структура вольових дій.

Вольову діяльність людини визначає свідомо сформульована мета.

Діючи, людина ставить завдання, планує його виконання, добирає засоби його розв'язання. Щоб успішно навчатися, людина повинна усвідомлювати мету навчання, свої шкільні завдання, вміти організувати їх виконання, бути наполегливою.

Кожна вольова дія чимось мотивується.

Мотив - це рушійна сила, яка спонукає людину до діяльності, до боротьби за досягнення мети. Мотивами діяльності є людські потреби, почуття, інтереси, усвідомлення необхідності діяти.

Вольова діяльність буває простою та складною.

Проста вольова діяльність - це діяльність, яка для свого здійснення не вимагає особливого напруження сил і спеціальної її організації. Вона характеризується безпосереднім переходом бажання в рішення і здійснення цього рішення.

Наприклад, захотівши пити, людина відразу наливає води в склянку і п'є; якщо їй холодно, вона вдягає пальто тощо. Ці дії не вимагають складних засобів для їх виконання.

Складна вольова діяльність вимагає значного напруження сил, терплячості, наполегливості, вміння спрямувати себе на виконання дії. Так, людина, розв'язуючи математичні задачі, щоб досягти бажаного успіху, повинна здійснювати низку вольових дій.

Складність вольової діяльності залежить від складності завдання, на виконання якого вона спрямована.

Воля людини виявляється в подоланні не лише зовнішніх труднощів, що неодмінно виникають у процесі виконання різних видів діяльності, а й внутрішніх, спричинених, наприклад, бажаннями, які суперечать поставленим завданням, втому тощо. Подолання внутрішніх труднощів вимагає самоопанування та усвідомлення необхідності виконати те чи інше завдання.

Проте, усвідомивши мету своєї діяльності, людина може ще не бачити того шляху, яким треба йти, щоб успішно її здійснити, не маючи засобів для її досягнення. Іноді людина вагається: діяти чи ні. У такому випадку має місце той особливий, проміжний стан у розвитку вольового акту, який називається боротьбою мотивів. Цей стан виникає тоді, коли в людини є суперечливі бажання - одні спонукають її до певної дії, а другі перешкоджають їй.

Наприклад, людину роздирають суперечливі бажання: взятися за виконання завдання чи піти в кіно. Під час цієї боротьби мотивів людина приймає певне рішення. Воно є наміром діяти або наміром відмовитися від виконання дії.

Рішення, що є глибоко усвідомленим, перетворюється на дію. Виконання дії починається з її планування, з організації засобів, потрібних для здійснення завдання, і закінчується її завершенням.



Мал. Психологічна структура вольового акту

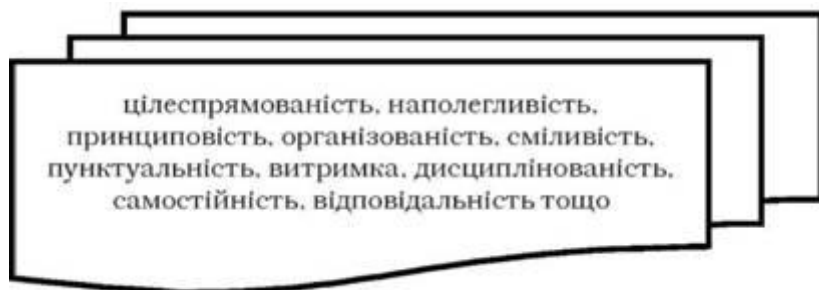
Успіх вольового акту залежить від вольових якостей людини, глибини усвідомлення завдання, інтересу, а також від знань, умінь і навичок діяти, без яких успішне досягнення мети неможливе. Уміння, звичні дії роблять вольові дії чіткішими та більш організованими, сприяють швидкому та успішному їх виконанню.

6 Вольові якості особистості, їх розвиток. Особливості прояву волі в професійній діяльності.

Динаміка використання волі в процесі формування особистості зумовлює закріплення сталих вольових рис у характері.

Вольові якості - це відносно стійкі, незалежні від конкретної ситуації психічні утворення, що засвідчують досягнутий особистістю рівень свідомої саморегуляції поведінки її влади над собою.

Залежно від впливу і наслідків розрізняють позитивні та негативні вольові якості. До позитивних належать:



Мал. Вольові якості особистості

Цілеспрямованість - уміння формулювати особистісно значимі цілі й утримувати їх.

Наполегливість - здатність тривалий час системно йти до поставленої мети.

Принциповість - спроможність дотримуватися прийнятого рішення.

Об'єднуючись, ці риси виявляються у силі волі особистості.

Абулія пов'язана з нездатністю прийняти необхідне рішення, діяти через порушення співвідношення між корою великих півкуль і підкоркою

Апраксія - складне порушення цілеспрямованості дій, яке викликається локальними розладами лобних ділянок мозку

Організованість - вміння планувати і впорядковувати свої дії.

Сміливість - здатність діяти, не зважаючи на загрозливі обставини (небезпека для життя, здоров'я, престижу).

Пунктуальність - дотримання свого слова і вчасне виконання певної дії.

Витримка - вміння гальмувати небажані прояви активності.

Дисциплінованість - можливість впорядковувати свою поведінку відповідно до суспільних вимог.

Самостійність - спроможність приймати рішення та виконувати його, покладаючись на самого себе.

Відповідальність - здатність дотримуватися певних норм і відповідати за наслідки своїх дій.

Окрім позитивних вольових якостей, у людини можуть мати місце негативні прояви волі: впертість, лінощі, боягузтво, недисциплінованість, імпульсивність, навіюваність тощо. Дані негативні якості характеризують вольову слабкість людини. Крайній ступінь слабкості людини перебуває за межами норм. До вагомих розладів складної вольової дії призводять абулія та апраксія.

Сукупність позитивних вольових якостей утворює силу волі особистості. Люди бувають із:

- дуже сильною волею (їх називають залізними, вольовими);
- сильною волею;
- помірною волею;
- слабкою волею;
- безвольні.

Воля, як і більшість інших вищих психічних процесів, формується в ході вікового розвитку людини в зв'язку із загальним формуванням особистості.

САМОСТІЙНЕ ЗАНЯТТЯ № 5

ТЕМА: Психічні стани особистості та їх регуляція.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

- 1 Сутність психічних станів. Класифікація психічних станів та їх характеристика.
- 2 Емоційний стрес і регуляція емоційних станів.

ЛІТЕРАТУРА:

- 1 Маклаков А.Г. Общая психология: Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2010. – 583с.
- 2 Загальна психологія: Підручник/ О.В.Скрипченко, Л.В.Долинська, З.В.Огороднійчук. – К.: Либідь, 2005. – 464с.
- 3 Загальна психологія./ За редакцією академіка С.Д.Максименка. Підручник. – 2-ге вид., - Вінниця: Нова книга, 2004. – 704с.
- 4 Основи психології: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів/ А.І.Веракіс, Ю.І.Завалевський, К.М.Левківський. – Х.- К.,2005. – 416с.

Питання для самоконтролю:

- 1 Чому стрес вважають неспецифічною реакцією організму?
- 2 Вкажіть умови виникнення стресу?
- 3 Вкажіть механізми регуляції психічних станів?
- 4 За якими принципами класифікуються психічні стани?
- 5 Охарактеризуйте зовнішні вияви психічних станів у людини?

1 Сутність психічних станів. Класифікація психічних станів.

Важливість вивчення психічних станів пояснюється тим, що від їхньої зміни залежить ефективність поведінки й діяльності. Особливо це стосується

людей, специфіка діяльності яких та умови її виконання часто мають складний, надзвичайний характер.

Психічні стани — особлива характеристика психічної діяльності людини за певний період. Вони викликаються зовнішніми обставинами, самопочуттям цієї особистості, її індивідуальними особливостями і впливають на її поведінку і дії. Саме поняття "стан" характеризує статику явища (на відміну від психічних процесів) і його мінливість (на відміну від більш стійких психічних властивостей).

Що таке стан, найпростіше зрозуміти на прикладі. Упродовж дня людина щось відчуває, сприймає нові предмети, про щось думає, радіє удачам, непокоїться перед серйозним заходом, відчуває напруження, якщо доводиться вирішувати складні питання, і т. п. Ось вам і калейдоскоп процесів сприйняття, пам'яті, мислення, вольових та емоційних, психомоторних дій і т. п., які змінюють одне одного. Але от щось трапилося, пов'язане з роботою чи особистим життям. Поведінка людини змінюється, певні психічні процеси з динамічних стають відносно статичними. Людина задумлива, стурбована, засмучена... Процес чи процеси перейшли (трансформувалися) в стан.

Таким чином, на основі психічних процесів виникають і розвиваються більш стійкі і довготривалі психічні стани. Це складні, суцільні, динамічні явища, які багато в чому визначають своєрідність всієї психічної діяльності особистості на цьому відрізку часу (проходження процесів, виявлення властивостей). Вони підвищують чи знижують активність психічної діяльності людини.

До психічних станів належать вияви почуттів (настрої, афекти, тривога, фрустрація та ін.), уваги (зосередженість, розсіяність), волі (рішучість, розгубленість, упевненість), мислення (сумнів) і т. д.

Психічний стан тісно пов'язаний з індивідуальними властивостями особистості, оскільки він характеризує психічну діяльність не загалом, а індивідуально. Психічні стани можуть позитивно впливати на виконувану діяльність, на процес спілкування, а можуть і дезорганізувати їх. Психічний стан - це своєрідне накопичення психоенергії.

Фізіологічні основи і зовнішні вияви психічних станів

Психічні стани мають рефлекторну природу. При цьому одні з них, безумовно-рефлекторного походження, наприклад, стан голоду, спраги, ситості, а інші (більшість) - умовно-рефлекторного. Наприклад, у людини, яка звикла починати роботу в той самий час, перед її початком виникає стан оптимальної готовності до діяльності, вона з першої ж хвилини входить у ритм праці.

Психічні стани зовні виявляються у зміні подиху і кровообігу, в міміці, пантоміміці, рухах, ходьбі, жестах, інтонаційних особливостях мови тощо. Так, у стані задоволення спостерігаємо збільшення частоти й амплітуди подиху, а незадоволеність зумовлює зменшення частоти й амплітуди подиху. Подих у збудженому стані стає частим і глибоким, у напруженому - сповільненим і слабким, у тривожному - пришвидшеним і слабким. У разі несподіваного подиву подих стає частішим, але зберігає нормальну амплітуду.

У збудженому стані чи стані напруженого чекання може підвищуватися частота і сила пульсу, величина кров'яного тиску в дуже широкому діапазоні

(залежно від значущості для людини цієї ситуації). Зміна кровообігу звичайно супроводжується зблідненням чи почервонінням шкіри людини.

Індикатором психічного стану людини нерідко слугують її рухи і дії (за невпевненими чи млявими рухами ми судимо про стомлення, за різкими — про бадьорість).

Міміка (рух мускулів обличчя, очей, брів, губ, носа) також здатна виразити дуже тонкі відтінки переживань. Не випадково досвідчені вихователі приділяють особливу увагу спостереженню за мімічними рухами вихованців. Голос також може дати істотні відомості про психічні стани.

Класифікація психічних станів та їх характеристика.

Психічні стани можна класифікувати як вияви психічних процесів:

- стани емоційні - настрої, афекти, тривога тощо;
- стани вольові - рішучість, розгубленість тощо;
- стани пізнавальні - зосередженість, замисленість тощо.

Психічні стани розрізняють також за *глибиною і тривалістю*. Пристрасть як психічний стан глибша, ніж настрій. Кожний стан тимчасовий, його може змінити інший. З практичною метою виокремлюють стани миттєві (нестійкі), довготривалі і навіть хронічні, або оперативні, поточні та перманентні.

Настрої, афекти, пристрасті розглядають як форми виявів афективної сфери, афективних процесів, що розрізняються за тривалістю: від короткочасного афекту до настрою як поточного, тривалого стану і до пристрасті як перманентного, хронічного стану. За рівнем усвідомленості порядок розміщення змінюється: від пристрасті як найбільш усвідомленого стану до настрою та афекту як найменш усвідомлюваного. Щодо домінування психічних процесів за їх складністю і довільністю, то ці стани розміщуються від афекту, де домінують емоції, до настрою і до пристрасті як єдності емоції і волі.

Психічні стани групують за різними ознаками.

- За суто психологічними ознаками стани бувають *інтелектуальні, емоційні, вольові й комбіновані*.
- Залежно від роду занять особистості психічні стани поділяють на *стани у навчальній, трудовій, бойовій, побутовій, екстремальній та інших видах діяльності*.
- За роллю в структурі особистості стани можуть бути *ситуативними, особистісними й груповими*. Ситуативні стани виражають особливості ситуації, котра спричинила в особистості нехарактерні для її психічної діяльності реакції. Особистісні й колективні (групові) - стани, які є типовими для конкретної людини чи колективу (групи).
- За глибиною переживань розрізняють стани *глибокі й поверхові*. Наприклад, пристрасть більш глибокий стан, ніж настрій.
- За характером впливу на особистість, колектив (групу) стани поділяють на *позитивні й негативні*.
- За тривалістю стани бувають *тривалими й короткими*. Туга молодих солдатів (матросів) за своєю родиною може охоплювати період до декількох тижнів, поки вони не звикнуть до нових умов, не «вростуть» у колектив. Стан чекання якої-небудь значущої події в деяких людей виникає за кілька місяців до неї.

- За ступенем усвідомленості стани можуть бути більш-менш **усвідомленими й не усвідомленими**.

Риси особистості й пережиті психічні стани не завжди відповідають один одному. Те, що приймається іноді за рису особистості, виявляється нетиповим для даної людини, тимчасовим станом. Наприклад, пригніченість може бути не лише стійкою рисою особистості меланхолійного темпераменту, а й виявлятися як стан, зумовлений у людини неприємностями на роботі, у побуті.

До психічних станів особистості відносять вияви відчуттів (настрій, афект, ейфорія, тривога, фрустрація тощо), уваги (зосередженість, неухважність), волі (рішучість, розгубленість, зібраність), мислення (сумніви), уяви (марення) тощо.

Розглянемо такі психічні стани як фрустрація, афект і депресія.

Фрустрація – це психічний стан людини, який виникає внаслідок неможливості задоволення потреб через наявність перешкод (реальних чи уявних). Наприклад, студент підготував доповідь на заняття, а викладач приходить і каже, що пари сьогодні не буде. Студент є фрустрованим через те, що він підготувався, але не може задовільнити своє бажання виступити.

Фрустрація виявляється у депресії, спробах зняти напруження за допомогою куріння, алкоголю, відмови від активної діяльності. Фрустрація може супроводжуватись агресією, спрямованою на інших людей; агресією, спрямованою на себе або агресією, спрямованою на предмет досягнення.

Людина може попередити виникнення фрустрації. Основною умовою є спокійна і адекватна оцінка того, що відбувається, стримання емоцій, а іноді і навмисна байдужість.

Афект – сильний, відносно недовготривалий стан, пов'язаний з різкою зміною важливих для людини життєвих обставин.

У стані афекту людина концентрує увагу на своїх почуттях. Її свідомість не сприймає чогось іншого, навіть того, що має важливе життєве значення. При афекті спостерігається порушення координації рухів, крик, плач, сміх, надмірне жестикулювання. Контролювати афект є дуже важко, тому важливо уникати ситуацій, які його породжують, використовувати різні відволікаючі методи, прогнозувати негативні наслідки.

Наприклад, образа близької людини. Людина злиться і кидається у бійку, не контролюючи свої дії, вчинки, слова, і зупинитись їй самій є дуже важко. Буває, що потім особа не пам'ятає деяких моментів зі сварки чи бійки, – короткотривала втрата пам'яті.

Депресія – психічний розлад, що характеризується патологічним погіршенням настрою з негативною, песимістичною оцінкою самого себе, свого майбутнього і часто минулого, що супроводжується спотворенням мисленнєвих процесів, руховим гальмуванням. Вона порушує нормальне „функціонування” організму людини.

Характерними ознаками депресії є відчуття внутрішньої порожнечі; низький рівень енергії та відчуття апатії; втрата апетиту, почуття гумору, відчуття жалю до самого себе; негативна думка про себе, про інших і про майбутнє; втрата інтересу до життя, соціальні проблеми, прагнення до самоти; втрата інтересу до власної зовнішності, низька самооцінка.

Існують ще такі, властиві людині, психічні стани як відчай, сум, розгубленість, натхнення, дисциплінованість та інші. І залежно від сили подразника, тобто від того, що впливає на людину, організм відповідно реагує. Дуже важливо навчитися керувати своїми діями, словами. Часто в стані емоційної напруги ми не контролюємо себе. У стані депресії часто виникають думки про самогубство. Але якщо ми навчимося передбачати можливі наслідки ситуації і можливі варіанти вирішення певних конфліктів, то ми зможемо володіти собою. Отже, у будь-яких ситуаціях людина залишається собою.

3 Емоційний стрес і регуляція емоційних станів

Стрес (*пер. з англ. stress – напруга*) – система реакцій організму у відповідь на будь-яку висунуту до нього вимогу. Стрес – це відповідь на загрозу, реальну чи уявну.

Виникнення і переживання стресу залежить не стільки від об'єктивних, скільки від суб'єктивних чинників, від особливостей самої людини: оцінки нею ситуації, зіставлення своїх сил і особливостей з тим, що вимагається, та ін. Будь-яка несподіванка, що порушує звичний перебіг життя, може стати причиною стресу або стресором. При цьому не мають значення зміст самої ситуації та ступінь її об'єктивної загрози. Важливим є саме суб'єктивне ставлення до неї.

Характеристика стресорів

Стресор – фактор, який викликає стан стресу. Вирізняють фізіологічний і психологічний стресори. Фізіологічні стресори – надмірне фізичне навантаження, висока або низька температура, больові стимули та ін. Психологічні стресори поділяються на інформаційні та емоційні. Інформаційний стрес виникає в ситуаціях інформаційних перевантажень, коли людина не виконує завдання, не встигає приймати правильні рішення в належному темпі. Емоційний стрес виявляється в ситуаціях загрози, небезпеки, гніву, образи та ін.

Вченими вивчено значні події, які трапляються в житті і вражають емоційну сферу: смерть близької людини – 100 очок, розлучення – 63, ув'язнення – 63, смерть близького члена родини – 63. Приємні події, які викликають стан стресу: одруження – 50 очок, вагітність – 40, перехід у нову школу – 20. Серед людей, які внаслідок стресу захворіли, переважна більшість мали 300 очок за один рік.

Як ми можемо побачити, враховуючи сказане вище, не можна пов'язувати стрес тільки з негативними подіями. Напруження може виникати і у випадку позитивних, але різких, неочікуваних змін. І взагалі, не варто асоціювати стрес з тільки з негативними переживаннями.

Але, як зазначають психологи, більшість великих проблем ми переживаємо досить добре, а увагу слід звертати на менш драматичні стресори. Денна марнота, буденність, дріб'язкові життєві неприємності (погана погода, неуважний сусід, загублені ключі, щоденні поїздки на роботу у тролейбусі чи трамваї, підвищення цін) викликають хронічний стрес. Люди частіше здатні протистояти різкому і короткочасному стресу. Справжня проблема постає тоді, коли стрес переростає в нескінченний: нелюбима робота, життя з батьками-тиранами, постійні дріб'язкові конфлікти в сім'ї тощо.

Американський вчений Вейтц описав вісім стресогенних ситуацій:

- необхідність прискореної переробки інформації;
- шкідливе оточення;

- усвідомлена загроза;
- порушення фізіологічних функцій (можливо, як результат хвороби, безсоння);
- ізоляція;
- ув'язнення;
- остракізм (вигнання і переслідування);
- груповий тиск.

До них ми можемо ще додати безсилля, неможливість змінити ситуацію, відсутність контролю за подіями, необхідність швидкої зміни стратегії поведінки чи прийняття особливо відповідальних рішень.

Шкідливість стресу полягає також у розумінні стресорів як очевидних загроз нашим ресурсам. **Ресурси** – це такі речі, особистісні характеристики, умови, джерела енергії, які ми цінімо, бережемо, яких дотримуємося. Коли якась подія загрожує нашому статусу, економічній стабільності, близьким людям, власності, тобто якимось ресурсам, то як наслідок виникає стрес. Стрес може бути наслідком нашої неспроможності набути нових ресурсів або збільшити наявні.

Фази стресу

Фаза тривоги. Мобілізація організму для зустрічі з загрозою. Відбуваються біологічні реакції, які зумовлюють можливість боротьби або втечі. З погляду фізіології це: згущення крові, підвищення тиску, збільшення печінки тощо.

Фаза опору. Організм намагається опиратися загрозі, або справлятися з нею, якщо загроза продовжує діяти і її не можна уникнути. Далі тіло адаптується до стресу і повертається до нормального стану.

Фаза виснаження. Якщо дія стресу продовжується і людина не спроможна адаптуватися, це може виснажити ресурси тіла. **Виснаженість** – це вразливість від втоми, фізичні проблеми призводять до хвороб і навіть до загибелі організму. Ті самі реакції, які дозволяють опиратися короткочасним стресорам (підсилення енергії напруження м'язів, недопускання ознак болю, припинення травлення, високий тиск крові), за тривалої дії шкідливі.

Хворобу можуть спричинити не лише біологічні умови. Між стресором і стресом міститься індивідуальна оцінка події – дехто може сприйняти певну подію як неприємну, дехто як приємну або як нейтральну. Окрім того, між стресом і його наслідками важливою ланкою є те, як індивід справляється зі стресом. Не кожен у стані стресу поводить себе однаково – одні захворюють, для інших стрес буде навіть приємним викликом.

Подолання стресу

Для життя людини, її психічного та фізичного здоров'я, її щастя важливим є вміння долати стреси. Подолання – це мінливі психічні та поведінкові зусилля, якими людина відповідає на вимоги, що висуваються стресом. Подолання – це не одна-однісінька стратегія, яка вживається за будь-яких обставин, у будь-який час. Люди долають стрес по-різному. Ефективна відповідь на стрес, яка веде до адаптації, – це вживання такої стратегії взаємодії зі стресором, яка значно знижує переживання стресу. Неможливо думати, що можна повністю уникнути стресу. Окрім того, стрес сам по собі не обов'язково щось погане. Певний обсяг чи рівень стресів в нашому житті є природним. Стрес часто є природним наслідком того, що ми живемо в реальному світі. Лише застосування неефективних способів боротьби зі стресами може виснажувати, приносити нещастя.

Неефективні способи подолання стресу

Неефективні способи подолання стресу – це ті, що протягом певного часу не приводять до зниження рівня стресу.

Коли не відбувається зниження стресового стану, то людина *фіксується* (“*зациклюється*”), продовжує реагувати однаково на той самий стресор. Фіксування рідко буває адекватною реакцією на стрес. Але це не означає, що треба негайно змінювати спосіб реагування. Якщо вам не пощастило, спробуйте ще і ще раз, але не занадто довго. В якийсь момент людина повинна бути готова відступити, відмовитися від старої послідовності дій і спробувати щось інше.

Різновидом фіксування є відкладання “на потім”. Приклад: Підготувати і здати через певний період курсову роботу... Замість того, щоб писати, ви починаєте відкладати цю роботу. Якщо ви залишаєте собі все менше часу на її підготовку, то самим збільшуйте вірогідність сильнішого стресу.

Якщо людина не змінює свою поведінку або зовсім нічого не робить, то виникає одна з двох поширених реакцій на стрес: **агресія або тривога**. Відчуття тривоги, знервованість заважають нормальній адаптації до життя. Чим більше тривожності, тим більше неприємностей, дискомфорту та болю. Сильна і тривала тривога веде до душевних захворювань, депресивних невротичних станів.

Успішні способи подолання стресу

Способи подолання стресу:

- 1 активна взаємодія зі стресором або вплив на саму проблему;
- 2 зміна погляду на проблему, зміна ставлення до неї або інша інтерпретація проблеми;
- 3 приймання проблеми і зменшення фізичного ефекту від породжуваного нею стресу;
- 4 комплексні способи, що поєднують в собі все перераховане вище.

1 Активний вплив на проблему

У студента конфлікт з деспотичним викладачем, який погрожує на екзамені поставити незадовільну оцінку. Що студент може зробити в цій ситуації? Вирішити, розв’язати проблему самому чи змінити своє ставлення, почуття, тобто змінити погляд на проблему.

Подолання через зосередження на проблемі (стресорі) залежить від характеру проблеми: вас уже відрахувати з університету, чи у вас є тільки підозра, що вас можуть відрахувати.

Спочатку потрібно визначити проблему. Конфлікти, стреси часто відбуваються тому, що люди не вміють коректно визначити проблему. Приклад: Проблеми у чоловіка на роботі – винна дружина, яка не дає йому достатньої підтримки; жінка, перевантажена хатніми справами, вважає, що її проблема – ледачий чоловік; отримав двійку – проблема у тому, що викладач несправедливо оцінив, конфлікт з викладачем – деспотичний, несправедливий викладач. Необ’єктивне оцінювання проблеми і спроби боротися зі стресом, звинувачуючи інших, ведуть до зростання стресу.

Визначивши проблему, потрібно якомога більше про неї дізнатися. Визначення проблеми та наявність інформації про неї дасть можливість віднайти способи розв’язання труднощів.

Багато людей в стресі не бачать можливостей його позбутися. Вони зводять все лише до двох альтернатив: залишитися і страждати або втекти і все втратити.

Зосередженість на роботі з проблемою має великі психологічні переваги: сприяє підвищенню самоповаги людини, ефективності її дій, контролю за зовнішніми ситуаціями.

2 Зміна поглядів на проблему

Друга група способів подолання стресу – інша інтерпретація проблеми, тобто сприймання проблеми по-новому. Є кілька стратегій як цього досягти.

Способи зміни погляду на проблему:

Нова інтерпретація проблеми – *переоцінка*, гаслом якої може бути постулат: “Все не настільки погано”. Пізнавальна переоцінка означає переосмислення природи проблеми таким чином, щоб пролити нове (позитивне) світло на неї. Те, як ми себе відчуваємо в даній ситуації, великою мірою залежить від нашої пізнавальної оцінки, або схвалення цієї ситуації. Адже сила впливу стресора залежить не від об’єктивної характеристики, а від нашого суб’єктивного ставлення до нього. “Наше життя є таким, як ми про нього думаємо”.

Соціальне порівняння. Базується на установці: “Мені краще, ніж іншим”.

Уникання. Базується на установках – “Це не проблема”. “Годі хвилюватися”. “Потрібно поставити обмежувач на хвилювання”.

Гумор. Базується на установках – “Це смішно”. “Серце радісне добре лікує”.

Людина, яка здатна перетворити “жахливі новини” на абсурдні, кумедні, менш схильна до депресії, напруження, гніву, ніж та, яка все сприймає дуже серйозно і піддається поганому настрою. Важливим є пізнавальний компонент гумору. Коли ви глузуєте з проблеми, то вміщуєте її в нову перспективу: починаєте бачити її безглузді, анекдотичні аспекти і набуваєте тим самим контролю над нею.

Мати почуття гумору – це не весь час сміятися чи ходити з веселою маскою. Нерідко за посмішкою маскується почуття незручності, безпорадності, нещастя.

Окрім того, потрібно зазначити, що гумор ворожий, брутальний, який принижує інших, не зменшує стрес. Він нерідко викликає ще більше напруження і гнів.

3 Приймання проблеми і зменшення фізичного ефекту стресу.

Вживання ліків є відомим способом зменшення шкідливого стресу.

Релаксація або розслаблення – найпростіший спосіб зменшити ознаки стресу (високий тиск крові, прискорене дихання).

Фізичні вправи і прояви – біг, танці, їзда на велосипеді (фізичні вправи), плач, сміх (фізичні прояви) дуже важливі для підтримування здоров’я і зменшення стресу.

Свіже повітря і вода сприяють ефективнішій боротьбі зі стресом.

4 Комплексні способи подолання стресу

Допомога інших та надання допомоги іншим.

Людина в стані стресу може звернутися за допомогою і підтримкою до інших. Вона не повинна долати стрес самотньо. Підтримка друзів та близьких може дуже допомогти. Але не менш дієвим способом подолання стресу також є надання допомоги іншим. Люди набувають сили, коли надають допомогу іншим.

Через такі складові, як терпимість (толерантність), прощення, відчуття зв’язку з людьми приходить допомога і полегшення.

Різновидом психологічної допомоги є консультативна допомога або психотерапія, яку людині в стані стресу надає професіонал (консультант чи психотерапевт).

Те, що з нами трапляється, є наслідком того, як ми живемо, що їмо, як поводимося, яких звичок дотримуємося. Ми можемо відмовитися від шкідливих продуктів та напоїв, поганих звичок, розвинути в собі самоконтроль, розвивати впевненість в собі, займатися самовдосконаленням.

Отже, зі стресом можна боротися. Він може бути навіть корисним. Адже зустрічі з загрозами змушують нас замислюватися над життям, виробляти в собі терпіння, стриманість, мужність, волю, вдосконалюватися.

САМОСТІЙНЕ ЗАНЯТТЯ № 6

ТЕМА: Психологія особистості.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

- 1 Теорії особистості.
- 2 Спрямованість та мотиви поведінки особистістю

ЛІТЕРАТУРА:

- 1 Маклаков А.Г. Общая психология: Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2010. – 583с.
- 2 Загальна психологія: Підручник/ О.В.Скрипченко, Л.В.Долинська, З.В.Огороднійчук. – К.: Либідь, 2005. – 464с.
- 3 Загальна психологія./ За редакцією академіка С.Д.Максименка. Підручник. – 2-ге вид., - Вінниця: Нова книга, 2004. – 704с.
- 4 Основи психології: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів/ А.І.Веракіс, Ю.І.Завалевський, К.М.Левківський. – Х.- К.,2005. – 416с.

Питання для самоконтролю:

- 1 Охарактеризуйте основні теорії особистості?
- 2 У чому полягає сутність спрямованості особистості? Чи можна розуміти спрямованість людини як прояв усіх притаманних їй спонукань?
- 3 У чому може виявлятися позитивна і негативна установка в житті людини? Чи можна формувати її цілеспрямовано і як саме?
- 4 Яку роль відіграють інтереси в діяльності людини?
- 5 Охарактеризуйте основні види мотивів? З'ясуйте їх вплив на формування особистості?

1 Теорії особистості.

У сучасній психології виділяють сім основних підходів до вивчення особистості. Кожен підхід має свою теорію, свої уявлення про властивості і структуру особистості, свої методи їх виміру.

Теорія особистості – це сукупність гіпотез, або припущень про природу і механізми розвитку особи. Теорія особистості намагається не лише пояснити, але і передбачити поведінку людини.

Виділяють психодинамічну, аналітичну, гуманістичну, когнітивну, поведінкову, дійову і діспозіційну теорії особистості.

Психодинамічна теорія особистості.

Основоположником психодинамічної теорії особистості, також відомої під назвою «класичний психоаналіз», є австрійський учений З. Фрейд.

На думку Фрейда, головним джерелом розвитку особистості є природжені біологічні чинники (інстинкти), а точніше, загальна біологічна енергія – *лібідо* (від латів. *libido* – *потяг, бажання*). Ця енергія направлена, по-перше, на продовження роду (сексуальний потяг) і, по-друге, на руйнування (агресивний потяг).

Особистість формується протягом перших шести років життя. Домінує в структурі особистості несвідоме. Сексуальні і агресивні потяги, складові основної частини лібідо, людиною не усвідомлюються.

Фрейд стверджував, що особистість не володіє жодною свободою волі. Поведінка людини повністю детермінована його сексуальними і агресивними мотивами, які він називав ід (воно). Що стосується внутрішнього світу особистості, то в рамках даного підходу він повністю суб'єктивний. Людина знаходиться в полоні власного внутрішнього світу, дійсний зміст мотиву прихований за «фасадом» поведінки. І лише описки, обмовки, сновидіння, а також спеціальні методи можуть дати більш менш точну інформацію про особистість людини.

Фрейд виділяє три основні концептуальні блоки особистості:

1) **ід («воно»)** – головна структура особистості, що складається з сукупності несвідомих (сексуальних і агресивних) потреб; ід функціонує відповідно до принципу задоволення;

2) **его («я»)** – сукупність переважно усвідомлюваних людиною пізнавальних і старанних функцій психіки, що представляють, в широкому сенсі, всі наші знання про реальний світ; его – це структура, яка покликана обслуговувати ід, функціонує відповідно до принципу реальності і регулює процес взаємодії між ід і суперего і виступає ареною безперервної боротьби між ними;

3) **суперего («зверх-я»)** – структура, що містить соціальні норми, установки, моральні цінності того суспільства, в якому живе людина.

Ід, его і суперего знаходяться в постійній боротьбі за психічну енергію із-за обмеженого об'єму лібідо. Сильні конфлікти можуть привести людину до психологічних проблем, захворювань. Для зняття напруженості цих конфліктів особа виробляє спеціальні «захисні механізми», які функціонують несвідомо і приховують дійсний зміст мотивів поведінки.

Захисні механізми є цілісними властивостями особи.

Ось деякі з них: витіснення (переведення в підсвідомість думок і відчуттів, що заподіюють страждання); проекція (процес, за допомогою якого особа приписує власні неприйнятні думки і відчуття іншим людям, покладаючи таким чином на них провину за свої недоліки або промахи); заміщення (переадресація агресії від загрозливішого об'єкту до менш загрозливого); реактивна освіта (придушення неприйнятних спонук і заміна їх в поведінці на протилежні спонуки); сублимація (заміна неприйнятних сексуальних або агресивних спонук на соціально прийнятні форми поведінки в цілях адаптації). У кожної людини є свій набір захисних механізмів, сформованих в дитинстві.

Таким чином, в рамках психодинамічної теорії особистість є система сексуальних і агресивних мотивів, з одного боку, і захисних механізмів – з іншою, а структура особистості є індивідуально різним співвідношенням окремих властивостей, окремих блоків (інстанцій) і захисних механізмів.

Аналітична теорія особистості.

Аналітична теорія особистості близька до теорії класичного психоаналізу, оскільки має з нею багато загального коріння. Багато представників цього напрямку були учнями З. Фрейда. Проте було б невірним вважати, що аналітична теорія є якоюсь новою, досконалішим етапом в розвитку класичного психоаналізу. Це – якісно інший підхід, заснований на ряду нових теоретичних положень.

Найбільш яскравим представником цього підходу є швейцарський дослідник К. Юнг.

Головним джерелом розвитку особистості Юнг вважав природжені психологічні чинники. Людина отримує по спадку від батьків готові первинні ідеї – «архетипи». Деякі архетипи універсальні, наприклад ідеї Бога, добра і зла, і властиві всім народам.

Але є архетипи культурно- і індивідуально-специфічні. Юнг передбачав, що архетипи відбиваються в сновидіннях, фантазіях і нерідко зустрічаються у вигляді символів, використовуваних в мистецтві, літературі, архітектурі і релігії.

Сенс життя кожної людини – наповнити природжені архетипи конкретним змістом.

На думку Юнга, особистість формується протягом всього життя.

У структурі особистості домінує несвідоме, основна частина якого складає «колективне несвідоме» – сукупність всіх природжених архетипів. Свобода волі особистості обмежена.

Поведінка людини фактично підпорядкована його природженим архетипам, або колективному несвідомому.

Внутрішній світ людини, в рамках даної теорії, повністю суб'єктивний. Розкрити свій світ особистість здатна лише через свої сновидіння і відношення до символів культури і мистецтва. Дійсний зміст особи прихований від стороннього спостерігача.

У аналітичній моделі виділяють три основні концептуальні блоки, або сфери, особистості:

1 Колективне несвідоме – основна структура особистості, в якій зосереджений весь культурно-історичний досвід людства, представлений в психіці людини у вигляді успадкованих архетипів.

2 Індивідуальне несвідоме – сукупність «комплексів», або емоційно заряджених думок і відчуттів, витиснених зі свідомості. Прикладом комплексу може служити «комплекс влади», коли людина всю свою психічну енергію витрачає на діяльність, прямо або побічно пов'язану з прагненням до влади, не усвідомлюючи цього.

3 Індивідуальне свідоме – структура, що служить основою самосвідомості і що включає ті думки, відчуття, спогади і відчуття, завдяки яким ми усвідомлюємо себе, регулюємо свою свідому діяльність.

Згідно аналітичної теорії, особистість – це сукупність природжених і реалізованих архетипів, а структура особи визначається як індивідуальна своєрідність співвідношення окремих властивостей архетипів, окремих блоків несвідомого і свідомого, а також екстравертної або інтровертної установок особистості.

Гуманістична теорія.

У гуманістичній теорії особистості виділяється два основні напрями.

Перший, «клінічний» (орієнтовано переважно на клініку), представлено в поглядах американського психолога Д. Роджерса.

Основоположником другого, «мотиваційного», напряму є американський дослідник А. Маслоу. Не дивлячись на деякі відмінності між цими двома напрями, їх об'єднує багато загального.

Головним джерелом розвитку особистості представники гуманістичної психології вважають природжені тенденції до самоактуалізації. Розвитком особистості є розгортання цих природжених тенденцій.

Згідно Д. Роджерсу, в психіці людини існують дві природжені тенденції. Перша, названа ним, тенденцією, що «самоактуалізується», містить спочатку в згорнутому вигляді майбутні властивості особи людини. Друга – є механізмом контролю за розвитком особи. На основі цих тенденцій у людини в процесі розвитку виникає особлива особова структура «Я», яка включає «ідеальне Я» і «реальне Я». Ці підструктури структури «Я» знаходяться в складних стосунках від повної гармонії (конгруентності) до повної дисгармонії.

У гуманістичній моделі особистості основними концептуальними «одиницями» виступають:

1 «Я реальне» – сукупність думок, відчуттів і переживань «тут і зараз» (Роджерс Д.);

2 «Я ідеальне» – сукупність думок, відчуттів і переживань, які людина хотіла б мати для реалізації свого особового потенціалу.

3 потреби в самоактуалізації – природжені потреби, визначальне зростання і розвиток особистості.

Як блоки особи в цій теорії виступають п'ять рівнів потреб людини за А. Маслоу.

Цілісна особистість:

- по-перше, прагне до встановлення хорошого психологічного контакту зі своїми друзями і близькими, до розкриття ним своїх прихованих емоцій і таємниць;

- по-друге, чітко знає, хто вона є насправді («Я реальне») і ким би вона хотіла бути («Я ідеальне»);

- по-третє, максимально відкрита до нового досвіду і приймає життя таким, яким воно є «тут і зараз»;

- по-четверте, практикує безумовне позитивне відношення до всіх людей;

- по-п'яте, тренує в собі емпатію до інших людей, тобто намагається зрозуміти внутрішній світ іншої людини і дивитися на іншу людину його очима.

Цілісну особистість характеризують:

1) ефективно сприйняття реальності;

2) спонтанність, простота і природність поведінки;

- 3) орієнтація на рішення проблеми, на справу;
- 4) постійна «дитячість» сприйняття;
- 5) часті переживання «пікових» відчуттів, екстазу;
- 6) щире бажання допомогти всьому людству;
- 7) глибокі міжособистісні стосунки;
- 8) високі моральні стандарти.

Таким чином, в рамках гуманістичного підходу, особистість – це внутрішній світ людського «Я» як результат самоактуалізації, а структура особистості – це індивідуальне співвідношення «реального Я» і «ідеального Я», а також індивідуальний рівень розвитку потреб в самоактуалізації.

Когнітивна теорія особистості.

Когнітивна теорія особистості близька до гуманістичної, проте в ній є ряд істотних відмінностей. Основоположником цього підходу є американський психолог Дж. Келлі (1905-1967). На його думку, єдине, що людина хоче знати в житті, – це те, що з ним сталося і що з ним станеться в майбутньому.

Головним джерелом розвитку особистості, згідно Келлі, є середовище, соціальне оточення. Когнітивна теорія особистості підкреслює вплив інтелектуальних процесів на поведінку людини.

У цій теорії будь-яка людина порівнюється з ученим, що перевіряє гіпотези про природу речей і робить прогноз майбутніх подій. Будь-яка подія відкрита для багатократної інтерпретації. Головним поняттям в цьому напрямі є «**конструкт**» (від англ. *construct* – *будувати*). Це поняття включає особливості всіх відомих пізнавальних процесів (сприйняття, пам'яті, мислення і мови). Завдяки конструктам людина не лише пізнає світ, але і встановлює міжособистісні стосунки. Конструкти, які лежать в основі цих стосунків, називаються особовими конструктами (Франселла Ф., Банністер Д., 1987).

Конструкт – це своєрідний класифікатор-шаблон нашого сприйняття інших людей і себе.

Основним концептуальним елементом є особовий «конструкт». У кожній людини є своя власна система особових конструктів, яка ділиться на два рівні блоки:

1 Блок «ядерних» конструктів – це приблизно 50 основних конструктів, які знаходяться на вершині конструктної системи, тобто в постійному фокусі оперативної свідомості. Цими конструктами людина користується найчастіше при взаємодії з іншими людьми.

2 Блок периферичних конструктів – це все останні конструкти. Кількість цих конструктів суто індивідуально і може варіювати від сотень до декількох тисяч.

Когнітивний склад особистості відрізняється наступними характеристиками:

- 1) має краще психічне здоров'я;
- 2) краще справляється із стресом;
- 3) має вищий рівень самооцінки;
- 4) більш адаптивна до нових ситуацій.

Згідно когнітивної теорії, особистість – це система організованих особових конструктів, в яких переробляється (сприймається і інтерпретується) особистий

досвід людини. Структура особистості в рамках даного підходу розглядається як індивідуально своєрідна ієрархія конструктів.

Поведінкова теорія особистості.

Існують два напрями в поведінковій теорії особи – *рефлекторний і соціальний*. Рефлекторний напрям представлений роботами відомих американських біхевіористів Дж. Уотсона і Б. Ськиннера.

Основоположниками соціального напрямку є американські дослідники А. Бандура і Дж. Роттер.

Головним джерелом розвитку особистості, згідно обом напрямам, є середовище в найширшому сенсі цього слова.

У особі немає нічого від генетичної або психологічної спадковості. Особистість є продуктом навчання, а її властивості – це узагальнені поведінкові рефлекси і соціальні навиків.

З точки зору біхевіористів, можна за бажанням сформувати будь-який тип особистості – працівника або бандита, поета або торговця.

Наприклад, Уотсон не робив жодних відмінностей між виробленням емоційних реакцій у людини і слиновидільного рефлексу у собаки, вважаючи, що всі емоційні властивості особистості (страх, тривога, радість, гнів і т. д.) є результатом вироблення класичних умовних рефлексів.

Ськиннер, стверджував, що особистість – це сукупність соціальних навиків, що сформувалися в результаті оперантного навчання. Оперантом Ськиннер називав будь-яку зміну середовища в результаті якого-небудь моторного акту. Людина прагне здійснювати ті операнти, після яких слідує підкріплення, і уникає тих, за якими слідує покарання.

Таким чином, в результаті певної системи підкріплень і покарань чоловік набуває нових соціальних навиків і, відповідно, нових властивостей особистості – доброти або чесності, агресивності або альтруїзму.

На думку представників другого напрямку, важливу роль в розвитку особистості грають не стільки зовнішні, скільки внутрішні чинники, наприклад очікування, мета, значущість і так далі.

На думку Бандури, існує чотири основні умови, які визначають формування у людини впевненості в тому, що він може і чого не може зробити:

1) минулий досвід (знання, навиків); наприклад, якщо раніше міг, то і зараз, мабуть, зможу;

2) самоінструкція; наприклад, «Я можу це зробити!»;

3) підвищений емоційний настрій (алкоголь, музика, любов);

4) (найголовніша умова) спостереження, моделювання, наслідування поведінці інших людей (спостереження за реальним життям, перегляд кінофільмів, читання книг і т. д.); наприклад, «Якщо інші можуть, то і я зможу!».

Дж. Роттер виділяє два основні внутрішні блоки особистості – суб'єктивну значущість (структура, що оцінює майбутнє підкріплення) і доступність (структура, пов'язана з чеканням здобуття підкріплення на основі минулого досвіду). Ці блоки не функціонують самостійно, а утворюють загальніший блок, званий поведінковим потенціалом, або блоком когнітивної мотивації.

Таким чином, в рамках даного підходу, особистість – це система соціальних навиків і умовних рефлексів, з одного боку, і система внутрішніх чинників: самоефективності, суб'єктивній значущості і доступності – з іншою.

Згідно поведінкової теорії особистості, структура особи – це складно організована ієрархія рефлексів або соціальних навиків, в якій провідну роль грають внутрішні блоки самоефективності, суб'єктивної значущості і доступності.

Дійова теорія особистості.

Ця теорія набула найбільшого поширення у вітчизняній психології. Серед дослідників, що внесли найбільший вклад до її розвитку, слід назвати перш за все С. Л. Рубінштейна, А. Н. Леонтьєва, К. А. Абульханову-Славськую і А. В. Брушлінського.

Дана теорія має ряд загальних рис з поведінковою теорією особистості, а також з гуманістичною і когнітивною теоріями.

У цьому підході заперечується біологічне і тим більше психологічне спадкоємство особових властивостей. Головним джерелом розвитку особистості, згідно цієї теорії, є діяльність. Діяльність розуміється як складна динамічна система взаємодій суб'єкта (активної людини) зі світом (з суспільством), в процесі яких і формуються властивості особи (Леонтьєв А. Н.). Сформована особистість (внутрішнє) надалі стає ланкою, що опосередковує, через яке зовнішнє робить вплив на людину.

У дієвому підході найбільш популярною є чотирьохкомпонентна модель особистості, яка як основні структурні блоки включає *спрямованість, здібності, характер і самоконтроль*.

Спрямованість – це система стійких переваг і мотивів (інтересів, ідеалів, установок) особистості, що задає головні тенденції поведінки особи. Людина з яскраво вираженою спрямованістю володіє працьовитістю, цілеспрямованістю.

Здібності – індивідуально-психологічні властивості, які забезпечують успішність діяльності. Виділяють загальні і спеціальні (музичні, математичні і т. д.) здібності. Здібності між собою взаємозв'язані. Одна із здібностей є такою, що веде, тоді як інші грають допоміжну роль.

Таким чином, в рамках дієвого підходу особистість – це свідомий суб'єкт, що займає певне положення в суспільстві і виконує соціально корисну суспільну роль. Структура особистості – це складно організована ієрархія окремих властивостей, блоків (спрямованості, здібностей, характеру, самоконтролю) і системних властивостей особи.

Диспозиційна теорія.

Диспозиційна (від англ. *disposition* – *схильність*) теорія має три основні напрями: «жорсткий», «м'який» і проміжний – *формально-динамічний*.

Головним джерелом розвитку особистості, згідно цього підходу, є чинники генно-середової взаємодії, причому одні напрями підкреслюють переважно впливи з боку генетики, інші – з боку середовища.

«**Жорсткий**» напрям намагається встановити відповідність між певними жорсткими біологічними структурами людини: властивостями статури, нервовою системою або мозком, з одного боку, і певними особовими властивостями – з

іншого. При цьому затверджується, що як самі жорсткі біологічні структури, так і пов'язані з ними особові утворення залежать від загальних генетичних чинників.

«*М'який*» напрям диспозиційної теорії особистості стверджує, що особові особливості, безумовно, залежать від біологічних властивостей людського організму, проте від яких саме і наскільки – не входить в круг їх дослідницьких завдань.

Формально-динамічний напрям представлений в основному роботами вітчизняних психологів Б. М. Теплова і В. Д. Небиліцина. Основною відмітною особливістю даного напрямку є твердження, що в особі людини існують два рівні, два різні аспекти особових властивостей – формально-динамічний і змістовний. Змістовні властивості особи близькі до поняття пропріума.

Вони є продуктом виховання, навчання, діяльності і охоплюють не лише знання, уміння, навички, але і все багатство внутрішнього світу людини: інтелект, характер, сенси, установки, цілі і т. ін.

Таким чином, в рамках диспозиційного підходу, особистість – це складна система формально-динамічних властивостей (темпераменту), меж і соціально-обумовлених властивостей пропріума.

Структура особистості – це організована ієрархія окремих біологічно детермінованих властивостей, що входять в певні співвідношення і створюють певні типи темпераменту, а також сукупність змістовних властивостей, складових пропріум людини.

2 Спрямованість та мотиви поведінки особистості.

Потреби як джерело активності особистості

Загальною характеристикою живих істот є їхня активність, що забезпечує підтримку життєво значущих зв'язків з навколишнім світом. Джерелом активності людини є його потреби.

Класифікація потреб

За своїм походженням розрізняють *природні потреби (прості) і культурні (складні)*. Потреби пов'язані з необхідністю збереження і підтримки життя людини і його потомства. Незадоволення природних потреб призводить до загибелі людини або його виродження.

Культурні потреби обумовлені рівнем розвитку цивілізації, особливостями життя і діяльності людини. У них виражається залежність активної діяльності людини від продуктів людської культури; їх коріння цілком лежить в межах людської історії. Незадоволення культурних потреб не веде до фізичної загибелі людини, але викликає смерть соціальну.

За предметом виділяють матеріальні і духовні потреби.

У матеріальних потребах виявляється залежність людини від предметів матеріальної культури (потреба в житлі, одязі, предметах побуту).

Духовні потреби виявляють залежність від продуктів суспільної свідомості (потреба отримувати інформацію, слухати музику, бачити прекрасне і т.д.).

В залежно від носія потреби бувають індивідуальними, груповими або суспільними в цілому.

У людини можуть виявлятися ведучі (основні) потреби, неможливість задоволення яких загрожує її існуванню (призводить до руйнування фізіологічних

систем організму) і другорядні (нежиттєвому важливі потреби), які за певних обставин відіграють провідну роль у детермінації поведінки людини.

Є й інші підстави для класифікацій потреб людини. Так, наприклад, потреби можуть бути соціально корисними і шкідливими, асоціальними; реальними, відповідними можливостям даної людини і рівнем розвитку соціального та природного середовища, його життєдіяльності; ілюзорними, наділеними фантазіями особистості.

Якщо взяти за основу зміст відображеної в потребах об'єктивної реальності, то можна виділити наступні потреби: професійні, політичні, правові, моральні та ін.

За часу існування потреби можуть бути стійкі (періодично актуалізуються, тривалі), і нестійкі, (короткочасні, ситуативні).

За мірою розвитку людини (фізіологічного та психологічного), становлення його як особистості, розвиваються, видозмінюються і його потреби.

Задоволення потреб людини виступає однією з найважливіших умов його всебічного розвитку, формування і становлення. Виховання та актуалізації у людини потреби в праці також є неодмінною умовою розвитку особистості. Відсутність у людини цієї потреби (праця є джерелом матеріальних і духовних благ, культури в цілому) неминуче веде до звуження матеріального і духовного потенціалу соціуму, а споживацьке ставлення особистості до суспільства - до її деградації.

Мотиви і мотивація.

Людина, відчуваючи потребу в чомусь, шукає можливість її задовольнити. Задовольнити потреба можна тільки в активності, у духовній або фізичній діяльності. Проміжним засобом задоволення потреби, що спонукає людину до конкретної діяльності, виступає мотив.

Мотиви - це ті внутрішні сили, які пов'язані з потребами особистості та спонукають її до певної діяльності. Мотив - спосіб прояву потреби, психологічна форма її існування.

Мотивація - це сукупність мотивів, що спонукають людину до активної діяльності.

Мотив характеризується силою і стійкістю; виконує спонукаючу, направляючу і регулюючу функції.

Основні характеристики мотиву

Сила. Виступає показником нездоланного прагнення особистості і оцінюється за ступенем і глибиною усвідомлення потреби і самого мотиву. Сила мотиву обумовлена як фізіологічними, так і психологічними факторами. До перших відноситься сила мотиваційного збудження, а до других - знання результатів діяльності, розуміння її змісту, певна свобода творчості.

Стійкість. Оцінюється за наявністю мотиву у всіх видах діяльності людини, за збереженням його впливу на поведінку в складних умовах діяльності, за збереженням в часі.

Види мотивів.

Біологічні мотиви - це потяги, бажання людини, зазвичай відображають його біологічні потреби.

Соціальні мотиви - це інтереси, ідеали, переконання особистості, які відіграють значну роль в житті людини.

Мотив досягнення проявляється як стійке прагнення особистості досягти максимально високого результату в діяльності.

Мотив уникнення виражається в прагненні особистості вибрати або легкі для себе цілі, що гарантують їй успіх, або дуже важкі (в цьому випадку невдача сприймається не як особистий неуспіх, а як наслідок привхідних і не залежать від особистості обставин).

Мотив афіліації (прагнення до спілкування) виявляється як прагнення особистості налагодити добрі, емоційні стосунки з людьми.

Мотив відторження виражається в боязні бути неприйнятним, знехтуваним значущими для особистості людьми.

Мотив влади виявляється в тому, щоб спонукати інших діяти відповідно до своїх інтересів і потреб, домагатися їх розташування, впливати, направляти, диктувати умови, визначати норми та правила поведінки і т.д.

Предметні мотиви є стійкими для особистості, проявляються в різних ситуаціях і видах діяльності, забезпечують надситуаційну стійкість і своєрідність поведінки особистості. У цій якості вони стають атрибутами особистості, тобто її особливостями.

Функціональні мотиви пов'язані з конкретними видами діяльності людини, наприклад з навчальною, професійною, суспільно-політичною і т.д.

Мотиви можуть бути в більшій чи меншій мірі усвідомленими чи несвідомими.

Якщо мотиви людини усвідомлені, він може пояснити, що спонукає його до діяльності, що є змістом його потреби. До усвідомлених мотивами можна віднести переконання, ідеали, інтереси.

При неусвідомлених мотиви людина не розуміє, що спонукає його до діяльності, що є змістом його потреби. До неусвідомлених мотивами відносяться установки, потяги.

Поведінка людини полімотивована. Це означає, що в кожній конкретній ситуації актуалізується і діє не один, а кілька мотивів. Ієрархія мотивів утворює мотиваційну сферу особистості, яка в значній мірі визначає індивідуальність, неповторність її поведінки та діяльності.

Потяг - інстинктивне бажання, що спонукає індивіда діяти в напрямку задоволення цього бажання.

Установка - готовність, схильність суб'єкта до сприйняття майбутніх подій і дій у певному напрямку. Забезпечує стійкий характер протікання відповідної діяльності, є основою складовою виборчої активності людини.

Інтереси - це мотиви особистості, що виражають її спеціальну спрямованість на пізнання певних явищ навколишнього життя й обумовлюють разом з тим її більш-менш постійну схильність до певних видів діяльності. Вони змушують особистість активно шукати шляхи і способи задоволення у неї потреби в знанні і розумінні.

Спрямованість особистості.

Спрямованість особистості - це її інтегральна властивість, в якій виражаються потреби, мотиви, світогляд, установки і цілі її життя і

діяльності. Виражається в гармонійності і несуперечності знань, відносин і ведучих мотивів поведінки і дій особистості.

В структурі спрямованості велика роль належить ідейній переконаності, відображає не тільки знання об'єктивної дійсності, а й визнання їх безумовно правильними, суб'єктивно важливими для діяльності особистості. Ідейна переконаність - це синтез знань, інтелектуальних, емоційних і вольових проявів особистості.

Спрямованість включає в себе кілька ієрархічно пов'язаних форм. Вона завжди соціально обумовлена і формується в процесі виховання. Всі форми спрямованості особистості разом з тим є мотивами її діяльності.

Світогляд являє собою систему поглядів, переконань людини, що визначають її моральне, ідейно-моральне обличчя.

Переконання висловлює єдність соціальних і професійних ідеалів особистості з відповідними емоційними станами та навичками цілеспрямованої діяльності.

Ідеали - орієнтація на конкретні зразки соціальної поведінки та професійної діяльності. На основі світогляду в людини формуються моральні ідеали, тобто створені уявою образи, до яких він прагне. Ідеалом може стати конкретна (або уявна) особистість, певний спосіб життя, поведінка тієї чи іншої людини або групи людей, окрема риса характеру.

Інтереси - це специфічна форма прояву пізнавальної потреби, що забезпечує спрямованість особистості на усвідомлення цілей діяльності і тим самим сприяє орієнтуванню особистості в навколишньої дійсності. Інтереси поділяються на види в залежності від якісних психологічних характеристик.

Схильність характеризує спрямованість індивіда на певну діяльність. Основою схильності є глибока стійка потреба індивіда в тій чи іншій діяльності, тобто інтерес до певного виду діяльності. В якості підстави може виступати і прагнення удосконалювати вміння та навички, пов'язані з цією потребою.

Бажання є усвідомленою потребою індивіда до чого-небудь цілком визначеного. Бажання, як форма спрямованості характеризується усвідомленням людиною не тільки своєї потреби, але й можливих шляхів її задоволення.

Потяг - це найбільш примітивна, по своїй суті біологічна форма спрямованості, виражає недиференційовані, неусвідомлені або недостатньо усвідомлені потреби. Потяги можуть бути природними і такими, що сформувалися в соціальних умовах. Природні потяги не завжди усвідомлюються. Вони пов'язані з органічними процесами і лише в дуже незначній мірі можуть регулюватися свідомістю. Самі ж потяги можуть суттєво впливати на організацію.

САМОСТІЙНЕ ЗАНЯТТЯ № 7

ТЕМА: Психологічна характеристика діяльності.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

- 1 Поняття про діяльність. Структура діяльності.
- 2 Основні види діяльності, їх психологічні особливості.
- 3 Способи діяльності. Формування вмінь та навичок.

ЛІТЕРАТУРА:

- 1 Маклаков А.Г. Общая психология: Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2010. – 583с.
- 2 Загальна психологія: Підручник/ О.В.Скрипченко, Л.В.Долинська, З.В.Огороднійчук. – К.: Либідь, 2005. – 464с.
- 3 Загальна психологія./ За редакцією академіка С.Д.Максименка. Підручник. – 2-ге вид., - Вінниця: Нова книга, 2004. – 704с.
- 4 Основи психології: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів/ А.І.Веракіс, Ю.І.Завалевський, К.М.Левківський. – Х.- К.,2005. – 416с.

Питання для самоконтролю:

- 1 Якими є головні компоненти діяльності?
- 2 У чому полягає суть процесу екстеріоризації дії?
- 3 У чому полягає суть процесу інтеріоризації дії?
- 4 Якою є послідовність етапів формування навички?
- 5 Якими є характерні ознаки гри як різновиду діяльності?
- 6 Якими є характерні ознаки навчання як різновиду діяльності?
- 7 Якими є характерні ознаки праці як різновиду діяльності?

1 Поняття про діяльність. Структура діяльності.

Живим істотам від природи властива активність, яка забезпечує життєво важливі зв'язки організму з середовищем. Джерелом активності живих істот є потреби, що спонукають її до відповідних реакцій, дій.

Діяльність - одна з головних категорій психологічної науки. Діяльність - специфічно людська форма ставлення до навколишнього світу, змістом якої є доцільні зміни і перетворення речей і явищ залежно від людських потреб; вона — необхідна умова існування суспільства.

Діяльність - це активна взаємодія людини з середовищем, в якій він досягає свідомо поставленої мети, що виникла в результаті появи у нього певної потреби.

Структура діяльності.

Кожна конкретна діяльність має свою індивідуальну структуру, уточнюючу загальну структуру, притаманну будь-якої діяльності. У останню входять:

- загальна мета діяльності,
- мотиви діяльності (як спонукання),
- окремі дії, і, в тому числі, навички (способи досягнення спільної мети),
- результати діяльності.

Мета — це те, до чого прагне людина, для чого вона працює, за що бореться, чого хоче досягти в своїй діяльності. Без мети не може бути свідомої діяльності.

Вона буває близькою та віддаленою. Віддалена мета реалізується в низці ближчих, часткових цілей, які крок за кроком ведуть до здійснення віддаленої мети в перспективі.

Суспільно важлива, змістовна мета стає джерелом активності особистості. Тільки велика мета народжує велику енергію. Така мета викликає єдність розумової, емоційної та вольової діяльності, цілеспрямовану зосередженість свідомості на поставлених цілях.

Життя тільки в того красиве й сильне, хто весь час прагне до певної мети. Як тільки зникає мета, воно стає безбарвним, непривабливим.

Мотив - це внутрішній рушій, що спонукає людину до діяльності.

Мотиви діяльності та поведінки людини генетично пов'язані з її органічними та культурними потребами, в яких людина відчуває необхідність. Потреби породжують інтереси, тобто спрямованість особистості на певні об'єкти з метою пізнати і опанувати їх.

Спонуками до діяльності можуть бути матеріальні потреби (потреби в їжі, одязі, житлі) і духовні, культурні потреби (пізнавальні, суспільно-політичні, естетичні).

Мотивація діяльності буває близька (здійснити бажане в найближчий час) та віддалена (здійснення бажаного планується на тривалий час).

В усіх різновидах діяльності люди користуються природженими (безумовно-рефлекторними) та набутими (умовно-рефлекторними) рухами. Безумовно-рефлекторні рухи протягом життя, в результаті набування досвіду, навчання та виховання перебудовуються відповідно до умов життя, культури трудових стосунків та поведінки.

Рухи, пов'язані з обробкою матеріалів, грою на музичному інструменті (ходінням, мовленням, писанням, читанням) під впливом навчання та виховання настільки змінюються, що в них важко розпізнати первинний, природжений характер.

Залежно від мети та змісту діяльності, матеріалу та способів його обробки рухи об'єднуються в різні комплекси і системи.

Систему рухів, спрямованих на привласнення предмета або його змісту, називають діями.

Розрізняють предметні, або психомоторні, та розумові дії.

Психомоторні, або зовнішні, дії спрямовані на опанування предметів, на контакти з людьми, з тваринами, рослинами тощо.

Розумові дії виявляються у сприйманні, діяльності пам'яті, мислення та ін. Розумові дії утворюються на ґрунті зовнішніх, предметних дій.

Важливу роль виконують два види процесів: інтеріоризації та екстеріоризації.

Інтеріоризація - процес переходу від зовнішньої, матеріальної дії до внутрішньої, ідеальної дії. Завдяки інтеріоризації, психіка людини набуває здатність оперувати образами предметів, які в даний момент відсутні в його полі зору. Важливим знаряддям цього переходу служить слово. Слово виділяє та закріплює в собі суттєві властивості речей і способи оперування інформацією, вироблені практикою людства.

Екстеріоризація - процес перетворення внутрішньої психічної дії у зовнішню дію. Процеси інтеріоризації та екстеріоризації нерозривно пов'язані в діяльності, оскільки взаємопов'язані зовнішня (фізична) і внутрішня (психічна) сторони її.

Оскільки діяльність є процесом, то в ній, як і в усякому процесі, можна виділити певні етапи:

- постановка мети (ясна усвідомлення конкретної задачі);
- планування робіт (включає визначення послідовності дій, вибір для кожної дії відповідних засобів, способів, визначення критеріїв виконання дій і форм контролю);
- виконання, здійснення діяльності, що супроводжується поточним контролем і перебудовою діяльності у разі необхідності;

- перевірка результатів діяльності, виправлення помилок, якщо вони були, зіставлення отриманих результатів із запланованими, підведення підсумків роботи та її оцінка.

Людська діяльність за своєю сутністю є соціальною. Вона сформувалася історично, в процесі праці. Людина не лише пристосовується до умов життя, а й активно змінює їх відповідно до своїх людських потреб, що виникли й розвинулися історично. Діяльність людини свідомо та цілеспрямована.

Особистість як суб'єкт діяльності, задовольняючи власні потреби, взаємодіє з середовищем, ставить перед собою певну мету, мотивує її, добирає засоби для її здійснення, виявляє фізичну й розумову активність, досягаючи поставленої мети.

Свідомий характер людської діяльності виявляється в її плануванні, в передбаченні результатів, регуляції дій, у прагненні до її вдосконалення.

Отже, діяльність людини - це свідомо активність, яка виявляється системою дій, спрямованих на досягнення мети.

Цілі людської діяльності виникли й розвивалися історично, в процесі праці, їх зумовлюють суспільне життя, умови, в яких живе людина. Вони залежать від ролей, які виконує людина, суспільних доручень, від її розвитку та індивідуальних особливостей.

2 Основні види діяльності, їх психологічні особливості.

Залежно від мети, змісту та форм розрізняють три основні різновиди діяльності: гру, навчання та працю. Людині незалежно від віку властиві всі три різновиди діяльності, проте в різні періоди життя вони виявляються по-різному за метою, змістом, формою та значенням. У дошкільному віці провідним різновидом діяльності є гра, у шкільному - навчання, а в зрілому - праця.

ІГРОВА ДІЯЛЬНІСТЬ - це такий вид діяльності, продуктом якої є сам її процес.

Основна форма вияву активності дитини дошкільного віку - ігрова діяльність - є водночас основним засобом пізнання нею зовнішнього світу, відображення його у формі відчуттів, сприймань, уявлень тощо. Але вона відрізняється від навчання та праці. У грі дитина захоплюється здебільшого процесом, який викликає у неї задоволення. Як тільки інтерес до гри зникає, дитина припиняє її.

В іграх маленьких дітей цілі не бувають стійкими. Це виявляється в тому, що маленькі діти втрачають цілі у грі й легко переходять від однієї гри до іншої. В ігровій діяльності відбувається не лише психічний, а й фізичний розвиток дітей, розвиваються фізична сила, спритність, швидкість і точність рухів. В іграх формуються всі властивості особистості дитини, зокрема такі моральні риси, як колективізм, дружба, товариськість, правдивість, чесність тощо. Тому ігри дошкільників відіграють важливу роль у підготовці їх до шкільного навчання.

У шкільному віці гра має складніший і цілеспрямованіший характер. У школярів переважають дидактичні ігри, у яких яскраво виявляється мета: успішно провести гру, перемогти партнера, розвинути в собі відповідні фізичні та розумові властивості. У підлітковому та юнацькому віці можуть виникнути шкідливі звички, наприклад, до азартних ігор.

НАВЧАЛЬНА ДІЯЛЬНІСТЬ - це такий вид діяльності, продуктом якої є знання, навички і вміння.

Навчання - основний різновид діяльності дітей шкільного віку; активна, свідома й цілеспрямована діяльність, яка полягає у засвоєнні знань, вироблених людством, з метою підготовки дітей до майбутньої самостійної трудової діяльності. Навчання не обмежується шкільним віком. Людина навчається все життя. До цього її спонукають розвиток науки, техніки, суспільного життя.

Успішне навчання дітей у школі великою мірою залежить від усвідомлення мети навчання і мотивів, якими вони керуються.

Важливою умовою успіху в оволодінні знаннями є готовність і підготовленість учня до навчання. Готовність учня до навчання - у його психологічній готовності до цього, у бажанні та вмінні навчатися, у наявності в нього необхідного для цього розвитку. Вміння навчатися виявляється в тому, що дитина розуміє пояснення вчителя й керується ними, виконуючи завдання, самостійно виконує ці завдання, контролює себе відповідно до вказівок учителя та правил, а не за тим, як виконав завдання хтось інший. Учні, які виявляють самостійність у навчанні, краще засвоюють знання й успішніше розвиваються.

ПРАЦЯ - свідома діяльність людини, спрямована на створення матеріальних і духовних благ.

Вона є необхідною умовою існування та розвитку людини.

Праця - це жива єдність фізичного й психічного. У процесі праці активізуються й виявляються різні фізичні та психічні властивості людини. Залежно від змісту праці її психічні компоненти набувають певних особливостей. Діяльність слюсаря, тракториста, вчителя або композитора потребує специфічних психічних властивостей. Але є психічні властивості особистості, спільні для всіх різновидів трудової діяльності, хоча вони й виявляються в кожному її різновиді по-різному.

Перша й необхідна умова будь-якої праці - наявність мети: створити певний продукт.

Характерна особливість праці в тому, що людина передбачає її результати, уявляє собі матеріал, який при цьому буде використано, окреслює способи та послідовність своїх дій.

Праця потребує відповідної підготовки. Знань, навичок та умінь працювати набувають упродовж навчання та попереднього навчання.

Праця потребує напруження фізичних і розумових сил, подолання труднощів, самовладання та інших вольових якостей.

У процесі суспільно-історичного розвитку людського життя виникла величезна кількість видів праці.

Розмаїття видів людської праці поділяють на працю фізичну та розумову. До фізичної праці належать різні види виробничої та технічної діяльності. Предметом її є матеріал, який дає природа і який обробляють за допомогою різноманітних знарядь. Фізична праця потребує певного використання фізичних сил людини, напруження її м'язової системи. Результатом такої праці є матеріальні продукти, необхідні для задоволення потреб людини. Результат розумової праці - це образи, думки, ідеї, проекти, знання, втілені в матеріальні форми існування (літературні та музичні твори, малюнки, різьблення тощо).

3 Способи діяльності. Формування вмінь та навичок.

Успіх будь-якої діяльності залежить від уміння її виконувати. Це стосується кожної виробничої роботи, письма, читання, гри на музичному інструменті, педагогічної, спортивної діяльності тощо.

Отже, вміння - це готовність людини, що ґрунтується на знаннях і навичках, успішно виконувати певну діяльність.

Діяльність людини часто складається з цілої низки різних дій. Тому вміння її виконувати також складається з низки часткових умінь.

Комплекс часткових умінь, тісно пов'язаних між собою, становить усе те, що називають умінням: водити машину, навчатися, грати на музичному інструменті, малювати тощо.

Уміння — проміжний етап опанування нового способу дії, відповідно до певних правил (знань).

На етапі уміння опанований спосіб дії регулюється знанням. У процесі тренування, яке включає розв'язання нових завдань у нових умовах, досягається перетворення вміння на навичку.

Поняття про навички. Повторюючи ту чи іншу дію, людина вправляється, виконуючи її. Внаслідок цього вдосконалюється виконання нею цієї дії. Дія виконується дедалі швидше, легше, вільніше, вимагає меншого напруження, зусиль і вольового контролю, кількість помилкових рухів зменшується.

Процес формування вмінь і навичок. Уміння і навички формуються в людини у процесі її навчання. У цьому процесі виокремлюють три головні його фази.

Перша фаза — усвідомлення завдання та способів його виконання. На підставі пояснень, зорового сприймання, демонстрування дії утворюється перше, ще загальне, схематичне зорове уявлення про просторові і часові особливості дії.

У процесі подальших вправ, тобто багаторазового повторення певних дій з метою їх закріплення та вдосконалення, поступово послідовність рухів стає більш злагодженою, дії - чіткішими та більш погодженими.

Друга фаза — вправність стає досконалістю, майстерністю. Її фізіологічним підґрунтям є зміцнення в корі великих півкуль головного мозку тимчасових нервових зв'язків, їх спеціалізація, вироблення певної їх системи, тобто утворення відповідного динамічного стереотипу.

Внаслідок тренування дії прискорюються і полегшуються. Усуваються зайві рухи і зменшується напруження під час їх виконання.

У процесі вдосконалення виконання дії змінюється співвідношення аналізаторів, що беруть участь у цьому процесі.

Ця зміна виявляється, зокрема, в тому, що зменшується роль зорових і збільшується роль рухових відчуттів у регуляції дії. Це можна спостерігати під час формування виробничих, спортивних умінь і навичок, умінь грати на музичному інструменті і багатьох інших.

Третя фаза вправності - дії стають завченими, що дає можливість удосконалювати їх, досягати певного рівня майстерності. Такий рівень розвитку навички є характерним для майстрів високого класу, віртуозів опанування рухів і дій.

Успіх формування вмінь і навичок найбільше залежить від свідомого ставлення, готовності особистості до опанування вмінь і навичок, зацікавленості в кращому виконанні дій, пов'язаних із виконанням завдання.

У ході формування вмінь і навичок важливо враховувати індивідуальні особливості: тип нервової системи, попередній досвід, теоретичні знання, нахили та здібності.

Не менш важливу роль в опануванні вмінь і навичок відіграють умови навчання, правильна організація процесу вправлення: послідовність засвоєння дій, поступовий перехід від простішого до складного завдання, від повільного до швидкого темпу їх виконання.

Різновиди вмінь і навичок. Уміння і навички - складові будь-якої діяльності людини, їх поділяють на різновиди залежно від змісту цієї діяльності та тих потреб людини, які вона має задовольняти. Відповідно до цього розрізняють вміння і навички самообслуговування, виробничі, мовленнєві, розумові, мистецькі, спортивні тощо.

Найбільшу групу становлять виробничі вміння і навички людини, які диференціюються за окремими різновидами виробничої праці.

Дослідження формування виробничих умінь показують, що їх можна поділити на такі три групи:

1. конструктивні вміння, пов'язані з уявленнями про продукти праці, з конструюванням їх за малюнками, моделями, описами та з виявом цих уявлень у словах, моделях, проектах, робочих рухах;

2. організаційно-технологічні вміння, пов'язані з добором потрібних знарядь праці та матеріалів, з визначенням способів їх обробки, з плануванням і контролем самої праці;

3. операційні вміння, пов'язані із застосуванням знарядь праці та матеріалів для виготовлення певного продукту праці, з виконанням потрібних для цього виробничих операцій.

Особливу групу складають мовленнєві вміння та навички, які є складовими мовлення людини, спрямованими на задоволення її потреби в спілкуванні з іншими людьми, в обміні думками. Вони включають навички як усного, так і письмового мовлення.

Розумові вміння та навички виявляються у виконанні різних видів розумової діяльності (наприклад, запам'ятовуванні певного матеріалу, розв'язанні арифметичних та інших задач, виконанні розумових операцій, дослідних завдань, теоретичній роботі в тій чи іншій галузі і т. д.). Широке коло різноманітних умінь і навичок об'єднується також під назвою мистецьких, спортивних та інших їх різновидів.

Окремі різновиди умінь і навичок тісно взаємопов'язані. Так, розумові вміння завжди тісно пов'язані з умінням володіти усним та письмовим мовленням.

Усі вміння та навички, наявні в людини, - це її позитивне надбання. Тому вправних людей так цінують. Чим краще людина опанує вміння та навички в якійсь галузі діяльності, тим більшим майстром своєї справи вона є.

САМОСТІЙНЕ ЗАНЯТТЯ № 8

ТЕМА: Міжособові відносини в колективі. Поняття про корпоративну культуру.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

- 1 Морально-психологічний клімат в колективі. Методи вивчення морально-психологічного клімату.
- 2 Система міжособових відносин в колективі.
- 3 Поняття про корпоративну культуру.

ЛІТЕРАТУРА:

- 1 Шеломенцев В.Н., Этикет и культура общения: Учебн. пособие. – Киев: ООО „Обериг”, 1995.
- 2 Психология и этика делового общения: Учебник для ВУЗов / под ред. проф. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2003.
- 3 Орбан – Лембрик Л.Е., Соціальна психологія. Книга 1.- Київ: „Либідь”, 2004.- 573с.
- 4 Чмут Г.К., Чайка Г.Л.: Етика ділового спілкування: навч. посібник. – 2 вид., - К.: Викар, 2002. – 223с.

Питання для самоконтролю:

- 1 Яким чином морально - психологічний клімат колективу впливає на ефективність виробничої діяльності?
- 2 Вкажіть фактори, які впливають на формування МПК?
- 3 Якими методами можна дослідити морально – психологічний клімат колективу?
- 4 Охарактеризуйте поняття корпоративної культури?
- 5 Яким чином відбувається формування корпоративної культури конкретного підприємства?

1 Морально-психологічний клімат в колективі. Методи вивчення морально-психологічного клімату.

Соціально-психологічний клімат (від грецького слова klima (klimatos) - уклін) – є одним із аспектів міжособистісних відносин, що проявляється у виді сукупності психологічних умов, які сприяють або суперечать продуктивній суспільній діяльності і всебічному розвитку особистості в групі. Найважливішим показником позитивного клімату є довіра й висока вимогливість членів групи один до одного, доброзичлива, ділова й конструктивна критика, вільне вираження своєї думки під час обговорення питань, що стосуються всього колективу, відсутність тиску керівника на підлеглих і визнання за ними права приймати значимі для групи рішення.

Соціально-психологічний клімат - це переважний у групі або колективі відносно стійкий психологічний настрій його членів, що проявляється у всіх різноманітних формах їхньої діяльності.

Як відомо, третина свідомого життя людини проходить на виробництві. І те, у яких умовах протікає трудова діяльність, яка загальна психологічна обстановка

в колективі, якими є ділові й особисті взаємини, впливає на результати праці, кількість і якість виробленої продукції й навіть на все життя людини.

У першу чергу, слід зазначити, що на стані клімату відображаються всі досягнення або, навпаки, прорахунки як колективу в цілому, так і його керівництва зокрема. Будь-яка дія керівника або члена колективу, особлива дія негативного характеру, насамперед, позначається на стані морально-психологічного клімату, деформує його. І навпаки, кожне позитивне управлінське рішення, позитивна колективна дія поліпшує морально-психологічний клімат.

Морально-психологічний клімат - один не тільки з найбільш рухливих, але й з найбільш значимих компонентів у структурі соціально-психологічних умов і найважливіших факторів усієї життєдіяльності трудового колективу.

Психологічний клімат у колективі - найменш витратна, але, при цьому, дуже складна частина системи мотивації. Дружелюбна атмосфера, взаємна підтримка, правильне відношення до помилок і успіхів, почуття єдиної команди - ось неповний перелік показників успішного колективу. Це не можна купити або швидко побудувати за допомогою корпоративних тренінгів; адже будь-який ефект буде короточасним, якщо певні цінності не підтримуються на рівні компанії, не є частиною корпоративної культури.

Отже, керівнику будь-якого рівня управління необхідно серйозну увагу приділяти заходам, які дозволять поліпшити морально-психологічний клімат колектива, а саме:

- розробка місії та цінностей компанії;
- формування корпоративних правил, корпоративної культури;
- повага до співробітників компанії, як обов'язкова складова успіху;
- проведення корпоративних тренінгів;
- проведення свят та неформальних зустрічей зі співробітниками.

Дуже багато в цьому питанні залежить від керівника - стиля його керівництва, а також характеру та ступеню його лідерства в групі.

Оскільки прояви психологічного клімату різноманітні як в поведінці людей, так і в різних системах їх відносин, не існує і не може існувати якоїсь єдиної методики дослідження психологічного клімату. У практиці досліджень соціально-психологічного клімату використовуються наступні методи: соціометричний, рольові ігри, інтерв'ю, тестування, спостереження, експеримент, анкетування.

Найбільш поширеною методикою вивчення міжособистісних відносин є соціометрична - метод структурного аналізу малих груп.

Соціометрія означає вимірювання міжособистісних відносин в групі. Найвідомішим представником соціометричного методу є американський психіатр, соціальний психолог Якоб Морено (1892-1974).

Я. Морено розробив соціометричний тест, суть якого полягає у вимірюванні почуттів симпатії-антипатії, що виявляються в міжособистісних стосунках. Він дозволяє дати кількісну оцінку виборів індивідів у відношенні один до одного в процесі певного виду діяльності.

Соціометричний метод застосовується для дослідження міжособистісних і міжгрупових відносин і для вивчення структури малих груп з метою її поліпшення.

Багаторічна практика дозволила виробити систему вимог до проведення соціометричного опитування.

-Соціометричне опитування можна проводити в колективах (малих групах), члени яких мають досвід спільної роботи не менше 6 місяців.

-Розмір досліджуваної групи не повинен перевищувати 12-15 чоловік.

-Обраний критерій, за яким проводиться опитування повинен бути зрозумілим для всіх членів групи.

-Опитування повинне проводитися сторонньою особою.

При проведенні соціометричних опитувань застосовуються різні типи критеріїв.

Виробничі критерії, використовуються для дослідження міжособистісних відносин у виробничій діяльності. Це питання типу: «З ким би Ви хотіли виконувати виробниче завдання?»

Невиробничі критерії. До них відносяться, питання типу: «Кого б Ви запросили на свій день народження?»

Прогностичні критерії - це питання типу: «Як Ви вважаєте, хто з членів групи вибере Вас в якості напарника?»

Одним з найпоширеніших у соціологічних дослідженнях є метод опитування.

Опитування - це метод збору первинної інформації, заснований на безпосередній (інтерв'ю) чи опосередкованій (анкета) взаємодії дослідника і опитуваного. Провідне положення опитування серед інших методів збору первинної соціологічної інформації пояснюється тим, що вербальна інформація багатша ніж інші види інформації та дозволяє з'ясувати не тільки факти, а й думки, почуття, мотиви, що відносяться як до теперішнього так і до минулого, і до майбутнього. Інформація, отримана при опитуванні, більш надійна, легше піддається формалізації.

Широко розповсюдженим методом дослідження, що дозволяє в короткі терміни отримати значну за обсягом інформацію, є анкетне опитування.

Основними компонентами анкетного опитування є: соціолог, анкета і респондент. Анкетне опитування має своєю основною метою отримання певних кількісних показників, які характеризують складові соціально-психологічного клімату виробничої групи.

Існує безліч методик, що вимірюють стан психологічного клімату в колективі.

Наприклад, методика цвітопису полягає у вивченні емоційних станів людини, яким відповідають певні колорові відтінки. За оцінкою кольорів, обраних випробуваними, визначається емоційний стан працівника і емоційна атмосфера колективу в цілому.

2 Система міжособових відносин в колективі.

Система міжособистісних відносин включає в себе сукупність симпатій і антипатій, переваг і відторгнень всіх членів групи.

Соціометричний статус

Кожен індивід у групі має свій соціометричний статус, який може бути визначений як сума переваг і відторжень, одержуваних від інших членів. Соціометричний статус може бути більш високим або низьким в залежності від того, які почуття відчувають інші члени групи по відношенню до даного суб'єкту

- позитивні чи негативні. Сукупність усіх статусів створює статусну ієрархію в групі.

Самими високостатусними вважаються так звані соціометричні зірки - члени групи, що мають максимальну кількість позитивних виборів при невеликій кількості негативних виборів. Це люди, до яких звернені симпатії більшості або, принаймні, багатьох членів групи.

Далі йдуть високостатусні, середнестатусні і низкостатусні члени групи, що визначаються за кількістю позитивних виборів і не мають великого числа негативних виборів. Є групи, в яких немає соціометричних зірок, а є тільки високо-, середньо-, низкостатусні.

На нижчому ступені міжгрупових відносин знаходяться ізольовані - суб'єкти, у яких відсутні будь-які вибори, як позитивні, так і негативні. Позиція ізольованої людини в групі - одна з найбільш несприятливих.

Знедолені - це такі члени групи, які мають велику кількість негативних виборів і малу кількість переваг. На останньому щаблі ієрархічної драбини соціальних переваг знаходяться ізгої - члени групи, які не мають жодного позитивного вибору за наявності негативних.

Часто позицію соціометричної зірки розглядають як позицію лідера. Це не зовсім вірно, оскільки лідерство пов'язано з втручанням у процес дії, а соціометричний статус визначається почуттями. Можна зустріти суб'єктів, що є одночасно і соціометричними зірками і лідерами, але таке поєднання рідко зустрічається. Людина часто втрачає симпатії оточуючих, стаючи лідером. Соціометрична зірка викликає добре ставлення, насамперед тому, що інші люди відчують себе психологічно комфортно в присутності даної особи. Що стосується лідера, то його соціально-психологічна функція пов'язана з управлінням.

Високостатусні, середньостатусні і низькостатусні члени групи складають зазвичай її більшість.

Ізольовані, знедолені і ізгої входять до групи ризику за критеріями міжособистісних відносин. Слід звернути особливу увагу на позицію ізольованої людини. У багатьох випадках вона виявляється більш несприятливою, ніж позиція знедоленого або навіть ізгоя. Негативне ставлення до людини в групі є більш сприятливим соціальним фактором, ніж відсутність всякого відношення, оскільки негативний стимул краще, ніж його відсутність. Зміна соціометричного статусу члена групи - важлива проблема. Статус людини часто являє собою відносно стійку величину.

Необхідність зміни соціометричного статусу диктується потребами людини виробляти гнучкі стратегії поведінки для соціальної адаптації в різних групах. Тому доцільно пройти через різні статуси. Складність проблеми полягає також і в тому, що люди по-різному сприймають і відносяться до свого статусу. Більшість має уявлення про те, який статус вони займають в первинній групі. Середньостатусні члени групи, як правило, сприймають своє положення адекватно. Але крайні статусні категорії внаслідок дії психологічних захистів часто сприймають ставлення інших людей до себе неадекватно. Найчастіше саме соціометричні зірки і нехтувані члени групи не усвідомлюють свого становища в системі міжособистісних відносин в групі.

Стійкість соціометричного статусу визначається багатьма чинниками, серед яких виділяють наступні:

зовнішній вигляд (фізична привабливість, міміка, оформлення зовнішності, невербальна мова);

успіхи в провідній діяльності;

деякі властивості характеру і темпераменту (толерантність, товариськість, низька тривожність, стабільність нервової системи та ін);

відповідність цінностей індивіда цінностям групи, членом якої він є;

положення в інших соціальних групах.

Щоб змінити статус людини в групі, іноді достатньо лише попрацювати з тим чи іншим чинником статусу.

3 Поняття про корпоративну культуру.

В успішно працюючих підприємствах існує власна культура, що допомагає їм у досягненні позитивних результатів. У кожній великій корпорації існує цілий набір правил, норм, принципів гри, згідно з якими окремі групи визначають свою поведінку. При цьому носіями культур цих груп є окремі особистості, що виражають подібні інтереси.

Корпоративна культура визначає принципи та правила внутрішнього життя підприємства. Культура корпорації може розглядатися як представлення основних цінностей в організаційній структурі, системі управління, кадровій політиці, впливаючи на них.

Корпоративна культура – це сукупність найважливіших положень діяльності підприємства, що знаходять своє відображення в соціальних нормах і цінностях, які поділяє більшість працівників.

Така культура дозволяє відрізнити одну корпорацію від іншої, генерує прихильність цілям корпорації, створює атмосферу ідентифікованості для членів корпорації, зміцнює соціальну стабільність, є контролюючим механізмом, що направляє і формує відносини та поведінку працівників.

Складовими корпоративної культури є:

- прийнята система лідерства;
- стилі розв'язання конфліктів;
- діюча система комунікації;
- прийнята символіка і гасла, герби, ритуали.

На корпоративну культуру в цілому впливають звички та вподобання окремих співробітників корпорації, їх потреби й інтереси, політичні погляди, професійні інтереси, моральні цінності, темперамент.

Отже, корпоративною культурою є система формальних і неформальних правил і норм діяльності, звичаїв і традицій, індивідуальних і групових інтересів, особливостей поведінки персоналу даної організаційної структури, стилю керівництва, показників задоволеності працівників умовами праці, рівня взаємного співробітництва та сумісності працівників між собою і з організацією, перспектив розвитку.

Корпоративные ценности и нормы, с точки зрения консультантов по управлению и организационной культуре, могут включать в себя, например, следующее:

Корпоративні цінності та норми, з точки зору консультантів з управління та організаційної культури, можуть включати в себе, наприклад, наступне:

- призначення організації та її "обличчя" (високий рівень технології; лідерство в своїй галузі; відданість духу професії; новаторство);
- значення різних керівних посад і функцій (важливість керівних постів, ролі та повноваження відділів та служб);
- поводження з людьми (турбота про людей і їхні потреби; неупереджене ставлення; привілеї; повага до індивідуальних прав, навчання і можливості підвищення кваліфікації; кар'єра; справедливість при оплаті; мотивація людей);
- критерії вибору на керівні і контролюючі посади (старшинство або ефективність роботи; пріоритети при внутрішньому виборі; вплив неформальних відносин і груп);
- організація роботи і дисципліна (добровільна або примусова дисципліна; гнучкість у зміні ролей; використання нових форм організації роботи);
- стиль керівництва та управління (стилі авторитарний, консультативний або співпраці; використання цільових груп; особистий приклад; гнучкість і здатність пристосовуватися);
- процеси прийняття рішень (хто приймає рішення, з ким проводяться консультації; індивідуальне або колективне прийняття рішень; можливість компромісів);
- поширення та обмін інформацією (інформованість співробітників; легкість обміну інформацією);
- характер контактів (перевага особистим або письмовим контактам; жорсткість або гнучкість у використанні сталих каналів службового спілкування; значення, що надається формальним аспектам; можливість контактів з вищим керівництвом; застосування зібрань; хто запрошується і на які зборів; норми поведінки при проведенні зборів);
- характер соціалізації (хто з ким спілкується під час і після роботи; існуючі бар'єри; особливі умови спілкування);
- шляхи вирішення конфліктів (бажання уникнути конфлікту і йти на компроміс; перевага застосуванню офіційних або неофіційних шляхів; участь вищого керівництва у вирішенні конфліктних ситуацій і т.д.);
- оцінка ефективності роботи (реальна чи формальна; прихована або відкрита; ким здійснюється; як використовуються результати).

Виділяють два рівня корпоративної культури: зовнішній і внутрішній. У свою чергу внутрішній рівень можна розділити на два підрівня: усвідомлений і неусвідомлений. Зовнішній рівень складається з видимих об'єктів, артефактів культури: манери одягатися, правил поведінки, фізичних символів, організаційних церемоній, розташування офісів. Все це можна побачити, почути або зрозуміти, спостерігаючи за поведінкою інших членів організації. Так виглядає корпоративна культура, на видимому рівні, в очах стороннього спостерігача. Два інших, невидимих рівня, являють собою загальні для членів організації основні цінності і негласні угоди.

Внутрішній усвідомлений рівень - це виражені в словах і справах співробітників організації загальні цінності і переконання, які свідомо розділяються і культивуються членами організації, які проявляються в їхніх розповідях, мові, використовуваних символах. Але деякі цінності укорінюються в

корпоративній культурі настільки глибоко, що співробітники просто перестають їх помічати. Ось тут і починається другий підрівень, грань між якими стає практично непомітною. Ці базові, основоположні припущення та переконання і є сутність корпоративної культури.

Виходячи з вище наведеного, корпоративна культура, з одного боку, система особистих і колективних цінностей, що приймаються та поділяються всіма членами корпорації. З іншого боку, під корпоративною культурою розуміють набір прийомів і правил вирішення проблеми зовнішньої адаптації та внутрішньої інтеграції працівників, правил, що виправдали себе в минулому та підтвердили свою актуальність сьогодні

САМОСТІЙНЕ ЗАНЯТТЯ № 9

ТЕМА: Конфлікти в ділових стосунках та шляхи їх розв'язання.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

- 1 Стратегії поведінки в конфліктній ситуації.
- 2 Способи розв'язання конфліктних ситуацій.
- 3 Типи конфліктних особистостей.

ЛІТЕРАТУРА:

- 1 Орбан – Лелебрик Л.Є.. Психологія управління: посібник. – К.: академвидав, 2003.
- 2 Тарнавська Н.П., Пушкар Р.М.. Менеджмент: Теорія і практика: Підручник для ВУЗів. – Тернопіль: карт-бланш, 1997.
- 3 Чмут Г.К., Чайка Г.Л.: Етика ділового спілкування: навч. посібник. – 2 вид., - К.: Викар, 2002.
- 4 Бороздина Г.В. Психологія делового общения: Учебн. пособие. – 2-е изд. – М.: Инфра – М -, 2001.

Питання для самоконтролю:

- 1 Проаналізуйте основні риси поведінки конфліктних особистостей?
- 2 Які прийоми необхідно застосовувати при взаємодії з конфліктною особистістю
- 3 Які основні джерела та причини виникнення конфліктів в організації?
- 4 Охарактеризуйте можливі способи розв'язання конфліктних ситуацій?
- 5 Охарактеризуйте основні стилі поведінки особистості в умовах конфлікту.

1 Стратегії поведінки людини в конфліктній ситуації

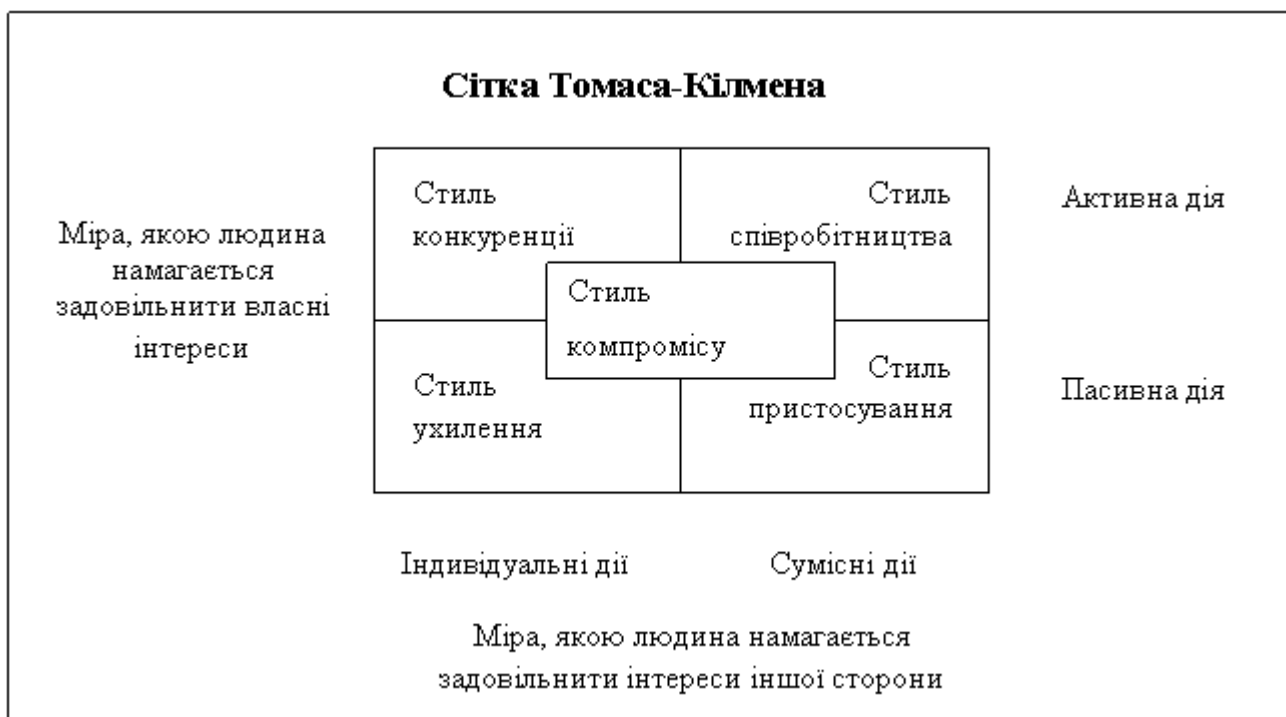
Поняття “стилю”, “стратегії” поведінки в конфлікті визначені у роботах Р.Мертон, Л.В.Сохань, Д.Смелсера, Д.Г.Скотт як найтипівіші способи діяльності особистості в конфліктній ситуації на основі реалізації внутрішніх спонук. Таким чином, стратегія поведінки особи формується на основі типу особистості. Багатовіковий досвід участі людей у різних конфліктах і їхньому вирішенні, незліченні спостереження за конфліктуєчими сторонами, спеціальні наукові

дослідження та узагальнення дозволили вченим виділити основні стратегії поведінки під час конфлікту.

Існує п'ять основних стилів вирішення конфлікту, в основі яких лежить система, що називається методом Томаса-Кілмена (метод розроблений Кеннетом У. Томасом та Ральфом Х. Кілменом у 1972 році). Система дозволяє створити для кожної людини свій власний стиль вирішення конфлікту.

Стиль поведінки в конкретному конфлікті визначається тою мірою, якою людина хоче задовільнити власні інтереси (діючи пасивно чи активно) та інтереси іншої сторони (діючи сумісно чи індивідуально).

Якщо представити це у графічній формі, можна отримати сітку Томаса-Кілмена, що дозволяє визначити місце та назву для кожного з п'яти основних стилів вирішення конфлікту.



1 Конкуренція. Цей тип поведінки може бути ефективним, якщо людина наділена певною владою, переконана, що її рішення чи підхід є правильними, і володіє достатнім ресурсом, щоб наполягати на них. Однак в особистих стосунках конкуренція може викликати відчуження. Не варто його застосовувати, не маючи достатньої влади, підтримки оточення (наприклад, керівника), оскільки можна зазнати фіаско. Цей тип поведінки рекомендують використовувати за таких обставин:

- за наявності в індивіда достатнього авторитету для прийняття рішення й коли аналіз ситуації свідчить, що воно — найкраще;
- за необхідності прийняти рішення швидко й достатньої для цього влади індивіда;
- за неможливості іншого вибору, коли нічого вже втрачати;
- у критичній ситуації, що вимагає миттєвого реагування;
- за необхідності прийняти нестандартне рішення і наявності повноважень для цього.

Вдаючись до такого типу поведінки, кожен із учасників конфлікту прагне перемоги, турбується лише про свої інтереси.

2 Стиль ухилення. Другий з п'яти основних підходів до вирішення конфліктної ситуації реалізується тоді, коли людина не відстоює свої права, не співпрацює ні з ким для знаходження рішення проблеми чи просто ухиляється від вирішення конфлікту. Цей стиль можна використовувати, коли проблема, якої торкаються, не дуже важлива для людини, коли вона не хоче тратити сили на її вирішення, чи коли вона відчуває, що, знаходиться в безнадійному положенні.

Загалом ситуації, за яких рекомендується застосовувати стиль уникання, зводяться до таких типів:

- подолання проблеми не надто важливе для індивіда, а рішення здається йому настільки тривіальним, що не вартує витрачання зусиль;
- на конкретний момент в індивіда не все ладиться, а розв'язання цієї проблеми може завдати додаткових неприємностей;
- намагання виграти час, щоб отримати додаткову інформацію, заручитися чиеюсь підтримкою;
- усвідомлення, що розв'язання конфлікту в такій ситуації обійдеться для індивіда надто дорого;
- недостатність владних повноважень для розв'язання проблеми або для її вирішення бажаним способом;

Загалом, уникання, з одного боку, може бути «втечею» від проблеми та відповідальності, а з другого — цілком конструктивною реакцією на конфліктну ситуацію. І якщо людина ігнорує її, не виражає свого ставлення до неї, то цілком можливо, що конфлікт розв'яжеться сам собою. За інших умов людина може повернутися до проблеми тоді, коли відчує готовність до цього.

3 Пристосування. Він означає те, що людина діє сумісно з іншою, не намагаючись відстоювати власні інтереси. Томас і Кілмен говорять, що людина діє у такому стилі, коли “жертвує” своїми інтересами на користь іншої людини, поступаючись їй чи її жаліючи.

Цей тип поведінки є доречним у таких ситуаціях:

- якщо результат справи непринциповий для індивіда, але надто важливий для його опонента;
- коли протилежна сторона наділена більшою владою, завдяки чому обов'язково переможе;
- за необхідності на певний період пом'якшити ситуацію, а через деякий час повернутися до цього питання, сподіваючись на успіх.
- якщо індивіда не особливо хвилює те, що сталося;
- усвідомлюючи, що правда на протилежному боці;
- за недостатніх шансів на перемогу, незначних владних ресурсів;

У кожному разі індивід іде на поступки, погоджується з тим, на чому наполягає його опонент. Поступаючись, погоджуючись або жертвуючи своїми інтересами на користь протилежної сторони, індивід може пом'якшити конфліктну ситуацію і відновити гармонію. Нерідко він використовує період затишшя, щоб виграти час і потім домогтися бажаного рішення.

4 Співробітництво. Така поведінка спрямована на пошук рішення, яке б задовольняло інтереси всіх сторін. Тому втягнуті в конфлікт сторони, захищаючи свої інтереси, намагаються плідно співпрацювати. Цей тип поведінки вимагає тривалішої роботи, оскільки індивіди спочатку висловлюють свої турботи, інтереси,

потреби, а потім обговорюють їх. За наявності достатнього часу, актуальності проблеми для обох сторін цілком можливе вироблення взаємовигідного рішення.

Співробітництво є оптимальним типом поведінки у таких ситуаціях:

- якщо вирішення проблеми дуже важливе для обох сторін і ніхто не має наміру поступитися комусь;
- якщо у сторін тісні, тривалі й взаємозалежні відносини;
- якщо сторони наділені однаковою владою або неусвідомлюють відмінності в становищі.

Попри те, що тип співробітництва потребує значних зусиль, немало часу, вміння висловити свої потреби, вислухати протилежну сторону, вироблення альтернативних варіантів розв'язання проблеми, він є найефективнішим щодо задоволення інтересів обох сторін у складних конфліктних ситуаціях.

5 Компроміс. Цей тип поведінки передбачає врегулювання проблеми шляхом взаємних поступок. Він є особливо ефективним, якщо сторони усвідомлюють, що одночасне досягнення одного й того самого неможливе.

Компроміс як продуктивний тип поведінки зарекомендував себе у таких ситуаціях:

- якщо обидві сторони наділені однаковою владою, а їх інтереси взаємовиключні;
якщо індивіда влаштовує тимчасове рішення або короточасна вигода;
- якщо інші способи вирішення проблеми виявилися неефективними;
- усвідомлюючи, що компроміс збереже відносини, тому краще отримати хоча б дещо, ніж втратити все.

У деяких ситуаціях співробітництво виявляється непридатним (наприклад, жодна із сторін не має часу чи сил для співробітництва або їх інтереси взаємовиключаються). За таких умов може спрацювати компроміс. Він також часто є вдалим відступом або останньою можливістю знайти оптимальне рішення.

2 Способи розв'язання конфліктних ситуацій.

Розв'язання конфліктів в управлінні є складним процесом, який вимагає від керівника відповідних знань і творчого підходу. Вирішувати цю проблему доводиться на соціальному, міжособистісному, особистісно-психологічному рівнях. Конфлікт може швидко поширитися на всі рівні, оскільки між ними немає чітких, неподоланих меж.

На *соціальному рівні* використовують організаційні способи: зміну структури групи (установи, організації, фірми), впорядкування системи стимулювання, поліпшення умов праці тощо. Розв'язання конфліктів на цьому рівні обмежене можливостями організації й управління, не завжди вимагає психологічного впливу керівника.

Міжособистісний рівень зобов'язує керівника вникнути у психологічну сутність суперечностей між сторонами, що конфліктують, не віддаючи переваги жодній із них.

На *особистісно-психологічному рівні* розв'язання конфлікту керівник намагається «вжитися в образ» кожної із конфліктуючих сторін і відповідно розмірковувати. Це дає змогу з'ясувати як об'єктивні причини виникнення

конфлікту, так і мотиви поведінки сторін, передумовою яких є конкретні потреби та інтереси.

Вибір способів і методів подолання конфліктів залежить від джерела та причин їх виникнення, динаміки розвитку, психічного стану конфлікуючих сторін. Важливо мати на увазі, що діяльність і поведінка людей у конфліктній ситуації і в нормальних умовах суттєво відрізняються.

Передусім змінюється психологічна структура особистості: з'являються нові цілі, мотиви, по-іншому здійснюється регуляція. Конфлікуючі сторони характеризують висока психічна напруженість, стрес, фрустрація (обман, марне сподівання), тривожність, страх можливих невдач, що відбивається на формуванні їх мотивів. Кожна із сторін конфлікту намагається випередити дії іншої, готує контрзаходи. Через обмеженість, недостовірність інформації приписує іншій стороні неіснуючі якості й наміри, що позначається на об'єктивності позицій. Нерідко зростає агресивність учасників, які намагаються застосовувати наступальні тактики. Рідко коли вони здатні критично оцінити себе. Свої особливості мають і рішення, прийняті у конфліктній ситуації.

Як правило, учасники конфлікту відчувають дефіцит часу, не завжди мають змогу уточнити, скоригувати прийняте рішення, спрогнозувати й перевірити реакцію опонента на нього. Та й приймають такі рішення на основі неповної, інколи свідомо спотвореної інформації.

Розв'язання конфлікту - це спільна діяльність його учасників, спрямована на припинення протидії і вирішення проблеми, яка привела до зіткнення.

Головне знизити інтенсивність негативних емоцій, пережитих щодо опонента.

Важливо об'єктивно обговорити проблему, з'ясувати суть конфлікту. Вміння сторони бачити головне сприяє успішному пошуку вирішення проблеми.

Ще одна немаловажна умова - вибір оптимальної стратегії розв'язання, яка відповідає даним обставинам, що розглянемо пізніше.

Спочатку необхідно зібрати інформацію з наступних проблем і оцінити її (аналітичний етап): об'єкт конфлікту, опонент, власна позиція, причини і безпосередній привід, що призвели до конфлікту, соціальне середовище, вторинна рефлексія.

Джерелами інформації виступають особисті спостереження, бесіди з керівництвом, підлеглими, свідками конфлікту тощо.

Проаналізувавши ситуацію опоненти прогнозують варіанти розв'язання конфлікту і визначають способи його розв'язання, які відповідають їх інтересам і ситуації. Прогнозуються: найбільш сприятливий розвиток подій, найменш сприятливий розвиток, найбільш реальний та як розв'яжеться протиріччя, якщо просто припинити активні дії.

Визначають критерії розв'язання конфлікту, що пов'язані з обома сторонами. До них відносять: правові форми, моральні принципи, думку авторитетних осіб, прецеденти вирішення аналогічних проблем у минулому.

Дії з реалізації наміченого плану проводять згідно обраному способу розв'язання конфлікту. Якщо потрібно вони коректуються. Контроль ефективності власних дій передбачає критичні відповіді самому собі на питання: чого я хочу? Які дії необхідно почати з усунення конфліктної ситуації?

Після завершення конфлікту доцільно: проаналізувати помилки власної поведінки узагальнити отримані знання і досвід вирішення проблеми, спробувати нормалізувати стосунки з недавнім опонентом, мінімізувати негативні наслідки конфлікту.

Завершення конфлікту є припиненням конфлікту з будь-яких причин. Основними формами завершення конфлікту є розв'язання, врегулювання, загасання, усунення, переростання в інший конфлікт. Результат конфлікту - це результат боротьби з погляду стану сторін та їхнього відношення до об'єкта конфлікту. Основними критеріями протиріччя і перемога в ньому правого опонента.

Серед умов конструктивного розв'язання конфлікту виділяють: припинення конфліктної взаємодії, пошук загального в цілях та інтересах, зниження негативних емоцій опонента, об'єктивне обговорення проблеми, врахування статусів один одного, вибір оптимальної стратегії розв'язання конфлікту.

Безпосереднє розв'язання конфлікту є процесом, що включає аналіз і оцінку ситуації, вибір способу розв'язання конфлікту, пристосування і вихід від вирішення проблеми. Залежно від обраних стратегій можливе розв'язання конфлікту способом силового придушення чи шляхом переговорів. Компроміс може бути досягнутий за допомогою техніки відкритої розмови, а співробітництво - за допомогою методу принципів переговорів.

Загальний алгоритм виходу з конфлікту

КРОК 1. Визначення основної проблеми.

На цьому етапі необхідно чітко усвідомити суть проблеми, що призвела до конфлікту.

КРОК 2. Визначення вторинних причин конфлікту.

Як правило, вони є приводом виникнення конфлікту, часто маскуючи дійсну причину й ускладнюючи аналіз. Тому слідом за з'ясуванням основної проблеми доцільно проаналізувати власну поведінку на предмет виявлення її конфліктних деталей.

КРОК 3. Відмова від установки "Перемога за всяку ціну".

КРОК 4. Пошук можливих шляхів вирішення конфлікту.

Він може бути виражений, зокрема, у запитаннях, які учасникам конфлікту варто перед собою поставити. А саме:

- Що я міг би зробити, аби розв'язати конфлікт?
- Що міг би для цього зробити мій партнер?
- Якими є наші спільні цілі, заради яких необхідно знайти вихід з конфлікту?

На цьому етапі відбуваються переговори. Вони передбачають взаємний пошук компромісу конфліктуючими сторонами та містять:

КРОК 5. Знаходження декількох можливих вирішень конфлікту.

КРОК 6. Оцінка варіантів та вибір найліпшого.

Чим визначається найліпший варіант рішення з інших можливих за даних обставин? Відповідь може здатися занадто простою: "Вибирайте найліпший працюючий варіант із усіх, які вам вдалося придумати". Зверніть увагу, що у відповіді містяться два ключових слова: "найліпший" та "працюючий". Нерідко найліпше для вас рішення не підходить іншій стороні та просто може бути не прийняте нею. А найреальніше рішення часто нічого корисного не дає вам. Таким

чином ваша мета — вибрати варіант, що дає якнайбільше вигоди кожній зі сторін і при цьому є реальним.

КРОК 7. Спільне рішення про вихід з конфлікту.

На цьому етапі йдеться про вибір найприйнятнішого способу вирішення конфлікту, що викликає взаємне задоволення суперників.

КРОК 8. Реалізація накресленого спільного способу вирішення конфлікту.

Тут конфліктуючим сторонам дуже важливо, дотримуючись накресленої стратегії дій.

КРОК 9. Оцінка ефективності зусиль, ужитих для розв'язання конфлікту.

На цій стадії необхідно проаналізувати конфлікт й одержати відповідь на такі запитання:

- Наскільки вдалося в ході конфлікту та наступних переговорів досягти поставленої мети?
 - Наскільки великими є втрати у конфлікті (наприклад, втрати робочого часу, недодана продукція), скількох втрат вдалося уникнути завдяки успішному завершенню конфлікту?
 - Наскільки вдалося збалансувати інтереси сторін?
 - Якою є реакція оточуючих на підсумки конфлікту?
 - Яким є подальший прогноз розвитку трудових відносин?
- КРОК 10.** Визнання та зберігання цінності відносин.

3 Класифікація «важких» людей і спілкування з ними.

У вирішенні конфліктів важливе значення має здатність суб'єктів правильно оцінювати і враховувати індивідуально-психологічні особливості свого контрагента. Під конфліктністю особистості розуміється її інтегральне властивість, що відбиває частоту вступу в міжособистісні конфлікти. При високій конфліктності індивід стає постійним ініціатором напружених відносин з оточуючими незалежно від того, передують чи цьому проблемні ситуації. Виходячи з результатів досліджень вітчизняних психологів, можна виділити наступні основні типи конфліктних особистостей.

1. Конфліктна особистість - демонстративний тип.

Найчастіше це холерики, яким притаманна бурхлива діяльність в найрізноманітніших напрямках, для них конфлікт, як для риби вода, це - життя, середовище існування. Вони люблять весь час бути на виду, мають завищену самооцінку.

Прагне постійно бути в центрі уваги. Любить добре виглядати в очах інших. Її ставлення до людей визначається тим, як до неї ставляться інші. Людина такого типу легко себе почуває в поверхневих конфліктах, що виникають з дрібних причин. Але добре пристосовується і до конфліктних ситуацій іншого роду.

Планування своєї діяльності здійснює від випадку до випадку і слабо втілює його в життя. Кропіткої, систематичної роботи уникає. Не йде від конфліктів, в ситуації спору відчуває себе непогано. Часто сам виявляється джерелом спору, але сам таким себе не вважає.

2. Конфліктна особистість - ригідний тип (відсталий).

Люди цього типу не вміють перебудовуватись, тобто враховувати в своїй поведінці зміна ситуації і обставин, брати до уваги думки і точки зору оточуючих, честолюбні, виявляють хворобливу образливість, підозріливість.

Для даного типу конфліктних особистостей характерна наступна поведінку. Володіє завищеною самооцінкою. Постійно вимагає підтвердження власної значимості, часто не враховує зміни ситуації і обставин. Прямолінійним і не гнучкий. З великими труднощами приймає точку зору оточуючих, не дуже зважає на їхню думку. Вираз вшанування з боку оточуючих сприймає як належне. Вираз недобррозичливості з боку оточуючих сприймає як образу. Мало критичен по відношенню до своїх вчинків. Підвищено чутливий по відношенню до уявних або дійсних несправедливостей.

3. Конфліктна особистість - **некерований тип**.

Це людина імпульсивна, недостатньо себе контролюючий. Його поведінку важко передбачувано. Часто веде себе зухвало, агресивно. У запалі не звертає уваги на загальноприйняті норми поведінки в колективі. Володіє завищеною самооцінкою. Постійно вимагає підтвердження своєї власної значущості. У багатьох своїх невдачах схильний звинувачувати інших. Не може грамотно спланувати свою діяльність або послідовно втілити свої плани в життя. Недостатньо розвинена здатність співвідносити свої вчинки із загальними цілями групи і з конкретними обставинами. З минулого досвіду, навіть гіркого, витягує мало уроків, корисних для майбутнього.

4. Конфліктна особистість - **надточний тип (педант)**.

Особистість "надточного" типу, яка завжди пунктуальна, причеплива, занудно, хоч і виконавча, відштовхує людей від себе.

Характеризується наступними особливостями поведінки. Висуває підвищені вимоги до себе, скрупульозно ставиться до роботи. Висуває підвищені вимоги до оточуючих, причому робить це так, що люди, з якими він працює, сприймають це як причіпки, надмірно чутливий до деталей. Володіє підвищеною тривожністю. Схильний надавати надмірне значення зауважень оточуючих, іноді різко пориває стосунки з друзями, знайомими тому, що йому здається, що його образили. Страждає від себе сам, переживає свої прорахунки, невдачі, часом розплачується за них навіть хворобами (безсонням, головними болями і т. п.). Стриманий у зовнішніх, особливо емоційних, проявах. Не дуже добре відчуває реальні взаємини у групі.

5. Конфліктна особистість - **безконфліктний тип**:

Особистість, свідомо йде, тікає від конфлікту, перекладають відповідальність в ухваленні рішення на інших (керівник на свого заступника), безпринципна. Тим часом конфлікт наростає як снігова лавина і обрушується на таку особистість, особливо це болюче і тягне за наслідками, якщо такий тип особистості у керівника.

Для нього характерно наступне поведінку. Хисткий в оцінках і думках. Володіє легкою сугестивністю. Внутрішньо суперечливий. Для нього характерна деяка непослідовність поведінки. Орієнтується на миттєвий успіх в ситуаціях. Недостатньо добре бачить перспективу. Залежить від думки оточуючих. Не володіє достатньою силою волі. Не замислюється глибоко над наслідками своїх вчинків. Зайве прагне до компромісу.

Представлені "типи конфліктних особистостей" зустрічаються найбільш часто, але не дають повного переліку. Наприклад, холеричний тип темпераменту людини часто може призводити до вирішення ним суперечливих ситуацій конфліктним способом. Це пов'язано з тим, що холерик має нестійким і рухомим типом нервової системи. У той же час, він швидко "остигає" і переходить до неконфліктного взаємодії. Завищений або занижений рівень домагань також сприяє виникненню міжособистісних чи внутрішньоособистісних конфліктів. Рівень домагань впливає на визначення ідеальної перспективної мети, на вибір мети чергового дії, і, нарешті, на бажаний рівень самооцінки особистості. Завищена самооцінка зазвичай викликає негативну реакцію з боку оточуючих, занижена - має наслідком підвищену тривожність, невпевненість у своїх силах, уникнення відповідальності і т. п.

Крім цих виділяють ще деякі типи конфліктних особистостей.

Тип особистості - **цілеспрямовано конфліктний** - розглядає конфлікт як засіб досягнення власних цілей. Часто виступає активною стороною у розв'язанні конфлікту. Схильний до маніпуляцій, психологічним ігор у взаєминах. Раціонально діє в конфліктній ситуації, здатний прораховувати можливі варіанти її розвитку, тверезо оцінює сильні й слабкі сторони в позиціях сторін. Володіє добре відпрацьованою технікою спілкування в гарячому суперечці. Являє собою найбільш небезпечний тип конфліктної особистості.

"Танк" - це грубий, безцеремонний людина, що йде на пролом, що нехтує тонкощі взаємин і чужі почуття. Для них характерна гордо піднята голова, гучний голос і відчуття самовпевненості. Танки абсолютно впевнені в тому, що вони знають потреби і сподівання своїх колег і що їхні поради - самі компетентні. Егоїстичний і впевнений у своїй правоті. Вважає, що оточуючі повинні поступатися йому. Не любить, коли хтось ставить під сумнів його правоту. Стурбований своїм авторитетом. Болісно самолюбний. Насторожено ставиться до жартів, які за змістом перегукуються з поточною ситуацією. У кожному жарті він вбачає приховану атаку на його особистість і гідність. Спроби обговорити з ним його відношення до людей (з надією щось виправити) будуть марні. Усі без винятку ваші претензії будуть приписані вашому дурному характером - адже багато хто, з ким він спілкується, з ним згодні. Така людина націлена на справу, люди для нього - інструмент.

Захиститися від "Танка" непросто, захистити інших теж дуже складно - він все одно знайде, кого під себе підім'яти. Рекомендації для спілкування: спокійно тримаєтеся своєї точки зору; багатство аргументації і ораторське мистецтво не мають ніякого значення і не дадуть жодного ефекту, якщо почнуться відкриті образи, - скажіть, що не мають наміру продовжувати розмову, оскільки "Танком" порушені правила пристойності; можна зробити деякі поступки, але в головному потрібно стояти на своєму, без докорів, звинувачень, зривання масок.

Але ладити з ними можна. Єдине, чого не люблять танки - це агресивних реакцій з боку тих, з ким вони спілкуються. При спілкуванні потрібно дивитися їм прямо в очі, називати по імені та прізвищу, при висловлюванні незгоди частіше вживати фрази "на мою думку", "як мені представляється" і т. д. Щоб домогтися в суперечці з танками якихось успіхів, треба дати їм можливість "випустити пар", і тоді вони робляться нерідко навіть ручними. Стратегія спілкування з такими людьми, на думку автора, повинна бути наступною: якщо

предмет конфлікту для вас не особливо важливий, то краще від нього ухилитися, якщо ж ви вирішили прийняти бій, то краще почати з того, щоб дати такій людині можливість "спустити пар", а потім спокійно висловити свою точку зору. Але при цьому не ставте під сумнів його правоту, визначте свою роль як роль миротворця, який стоїть над конфліктом. Придушуйте його лють і агресивність своїм спокоєм.

"Снайпер". Снайпери діють по-іншому, вони стріляють у людей різними образливими словами і дотепами і тим самим вносять розлад у колективні дії співробітників. Така людина намагається заподіювати людям неприємності з допомогою махінацій, інтриг, пліток. Зазвичай, він вважає, що така його поведінка повністю виправдана: хтось інший вчинив неправильно, а він бере на себе місію таємного месника. Інша причина такої поведінки - недолік владних ресурсів для проведення відкритих дій. Стратегія спілкування: виявити конкретний факт заподіяння зла і його приховані причини, дати зрозуміти атакуючій людині, що ви вище цього, сказавши що-небудь на зразок: "Чого Ви домагаєтеся цим?". При цьому зберігати спокій, щоб не спровокувати відкритого зіткнення. Найефективнішим прийомом впливу на снайперів є пряма на них атака. Якщо зажадати, щоб снайпер докладно роз'яснив, що він мислить під тією чи іншою своєю гостротою, той знічується і затихає. Однак тут важлива одна деталь: атаку на снайперів слід проводити так, щоб вони не втрачали свого обличчя. Інакше вони вибухають, або затаюються з каменем за пазухою.

"Вибухова людина" - це ті, хто раптово оголошує приміщення криками, хто обрушується на опонентів з лайкою. Ці типи так артистично виходять із себе, що створюють враження у оточуючих ніби їх сильно образили, ніби під них роблять підкоп. Тактика поводження з такими типами дуже проста: дайте їм виплеснути з себе накопичені емоції. Тоді хвилин через п'ять ці типи починають відчувати потребу вибачитися.

Людина цього типу не є злим по природі, але він "вибухає", "запалюється" як дитина, у якої поганий настрій. Зазвичай, причина такої поведінки - страх, і безпорадність, а вибух емоцій демонструє бажання взяти ситуацію під контроль. Стратегія спілкування: дати людині накричатися, дати вихід його емоціям, переконати його в тому, що ви його слухаєте, що він контролює ситуацію, і тим самим заспокоїти його. Після цього дипломатично і доброзичливо запропонувати йому обговорити виниклу проблему.

"П'явка" не говорить гидот, не лає і не ображає, ні в чому прямо не звинувачує, але після спілкування з ним погіршується самопочуття, знижується настрій або з'являється відчуття втоми, важче направити думки в потрібне русло.

Вміє підключати співрозмовника до своїх проблем і змушує переживати негативні емоції.

Методи протидії: в кінці розмови потрібно сказати "П'явці" про свої відчуття, стан, про те, як він змінювався по ходу спілкування. Без оцінок і докорів опишіть йому, що з вами відбувається, як ви себе відчуваєте.

"Вата" - така людина справляє враження приємного і поступливого. Він поступливий і згідливий. Це подобається на початку взаємодії з ним. Але потім часто виникають проблеми: він не виконує обіцяного, погоджується зробити будь-яку роботу і не робить її. У такого типу постійно виникають непередбачені

обставини, які заважають виконати обіцяне. Не вважає за потрібне вчасно сказати про такі обставини.

Прояснити з ним ситуацію досить важко, тому що він в усьому погоджується. При такій розмові можна відчувати себе незатишно, коли доводиться дорікати начебто доброзичливій людині. Тим не менш, треба згадати кілька його вчинків і показати йому, що слова занадто далекі від справ.

"Обвинувач" - для нього весь світ повний дурнів, негідників і нероб. Але критикує він не устрій світу, а цілком конкретних людей: сусідів, водіїв автобусів, продавців, лікарів, товаришів по службі, начальників, чиновників уряду ... Критикує захоплено, з жаром, зі знанням справи, з фактами, висновками і висновками. Має свої чіткі судження про те, хто як повинен жити і працювати. Якщо ви спробуєте перервати нескінченну обвинувальну промову, швидше за все, агресії не буде. Буде легке роздратування.

"Обвинувачем" рухає пристрасне бажання виговоритися і бути почутим. Намагатися збити його марно, слів своєї пісні він не забуває. Безумовно, для вух приємніше справжня музика. Але що робити? Можна навчитися і під музику обвинувальних промов займатися якими-небудь справами.

Зазвичай після одного-двох годин невтомного розкриття істини "обвинувачу" стає легше і тоді його можна перебивати, переводити розмову в інше русло. Тільки не намагайтесь хоч трохи натякнути, що він у чомусь не правий. Він знайде ще безліч доводів. Тоді наступного перепочинку в промові ви будете чекати не менше трьох годин.

"Скаржник". Як правило, "скаржники" бувають двох типів: реалістичні і параноїдальні, які скаржаться на уявлені обставини. У деяких випадках можна зіткнутися з даним типом людей, як слухач, в інших - як предмет їх скарг і звинувачень. Зазвичай пересипають свою промову словами "завжди" або "ніколи". Ці типи так барвисто описують свої біди, що у слухача нерідко складається враження на їх користь. Вони хочуть, щоб їх слухали в спокійній обстановці і неодмінно сидячи. Помилку допускає той, хто погоджується з скаржниками або навпаки доводить їм, що вони не праві. Найкраще, що можна зробити в таких випадках - це перефразувати скарги своїми словами, давши цим типам зрозуміти, що переживання їх помічено. Стратегія спілкування: вислухайте його незалежно від того, правий він чи не правий, тим самим ви повернете йому відчуття власної значущості. Потім, після висловлення суті його основної скарги, необхідно шукати спосіб припинення розмови або переведення його на іншу тему. Також рекомендується переключити його увагу на вирішення проблеми, з'ясувати, що він збирається робити, які способи вирішення проблеми бачить.

"Занадто покладливий". Вони завжди і у всьому поступаються іншим людям, і на перший погляд не створюють особливих труднощів у процесі взаємодії, але тільки на перший. Час від часу вони створюють проблеми: ви в усьому на нього розраховуєте, а потім виявляється, що його слова розходяться з ділом. Стратегія спілкування: показати йому, що ви хочете правдивості з його боку, постаратися переконати його в тому, що ваше ставлення до нього буде визначатися не тим, що він в усьому з вами погоджується, а тим, наскільки він буде правдивий, і наскільки послідовно він буде поводитись в подальшому.

Нерішучі або "стопори", які не можуть прийняти те чи інше рішення через страх помилитися, тому вони тягнуть і тягнуть з прийняттям рішення, поки це рішення не буде прийнято без них або необхідність його прийняття не відпаде взагалі. Зазвичай зустрічаються два підтипи: аналітики - ті, що бояться зробити помилку, і добряки - ті, що не хочуть наживати собі ворогів. Подібного типу люди роблять так багато пробних кроків перед тим, як що-небудь зробити, що викликають роздратування у оточуючих.

"Всезнайки", які вважають себе вище інших, тому що на їхню думку вони знають все на світі, і бажають, щоб про ці переваги знали всі на світі. Це перш за все ерудити, судження яких виявляються на 75% професійно обгрунтованими, і липові ерудити, які лише на словах намагаються довести свій професіоналізм. Ерудити по суті є цінними працівниками, але вони ведуть себе так зухвало, що породжують у оточуючих почуття неповноцінності. Тим, кому за волею долі, доводиться мати справу з ерудитами, потрібно завжди продумувати свою тактику дій. Якщо ерудити занадто зариваються, то їх можна зупинити конкретними питаннями. Слід пам'ятати, що ерудити рідко погоджуються на те, щоб визнати свої помилки.

Доречно дати одну важливу пораду: ставтеся з співчуттям до людей, типові особливості яких описані вище. Конфліктність, що стала властивістю особистості, важко подолати за допомогою раціонального самоконтролю і зусиль волі. Конфліктність - не вина, а біда таких людей.

САМОСТІЙНЕ ЗАНЯТТЯ № 10

ТЕМА: Етикет ділового спілкування.

Питання, що виносяться на самостійне вивчення:

- 1 Форми обговорення ділових проблем: переговори, нарада, збори, «мозковий штурм», ділова доповідь.
- 2 Професійна етика. Норми професійних ділових відносин.
- 3 Правила поведінки службовців і керівника.
- 4 Етика та етикет у взаємовідносинах з клієнтами та партнерами п бізнесу.

ЛІТЕРАТУРА:

- 1 Хміль Ф.І.. Ділове спілкування: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: „Академвидав”, 2004.- 278с.
- 2 Шеломенцев В.Н., Этикет и культура общения: Учебн. пособие. – Киев: ООО „Обериг”, 1995.
- 3 Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Етика ділового спілкування: Навч. Посібник.- К.: Центр учбової літератури, 2007 – 344с.
- 4 Чмут Г.К., Чайка Г.Л.: Етика ділового спілкування: навч. посібник. – 2 вид., - К.: Викар, 2002. – 223с.
- 5 Психология и этика делового общения: Учебник для ВУЗов / под ред. проф. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2003.

Питання для самоконтролю:

- 1 Обгрунтуйте, чому професійні дискусії мають особливе значення в діловому житті?

- 2 Які є різновиди зборів? На які етапи можна розділити збори?
- 3 Як повинен готуватися до зборів промовець?
- 4 Вкажіть різновиди доповідей?
- 5 Якою може бути структура доповіді?
- 6 Вкажіть способи впливу на аудиторію під час доповіді?
- 7 Які етичні норми поведінки необхідні працівникам будь-якої організації для успішної роботи з клієнтами?
- 8 Дайте визначення службового етикету?
- 9 Які правила етикету в колективі Ви вважаєте найбільш доречними?
- 10 Які етичні норми поведінки повинні бути притаманні керівникові?

1 Форми обговорення ділових проблем: переговори, нарада, збори, «мозковий штурм», ділова доповідь.

Збори

Збори — це форма колективного обговорення ділових проблем, які хвилюють громадськість. Їх проводять з метою спільного осмислення певного питання.

Збори можна розділити на декілька етапів:

- підготовка зборів;
- висвітлення проблеми та її обґрунтування;
- обговорення проблеми;
- ухвалення рішення.

Збори потрібно готувати. Їх підготовкою займається робоча група, члени якої найбільш зацікавлені в результаті.

Під час підготовки до зборів потрібно визначити проблему для розгляду і список працівників, які братимуть участь в обговоренні. Готують збори фахівці, доповідачем призначають кваліфіковану людину.

Доповідач, готуючи доповідь має врахувати склад аудиторії, її вік, освіту, кваліфікацію, обставини. Потрібно написати повний текст виступу і кілька разів прочитати його. Після такої попередньої підготовки можна лише зрідка заглядати в рукопис. Досвідченому лекторові рекомендують приготувати нотатки доповіді.

Закінчення виступу може складатися з двох частин: узагальнення головних думок і підбиття висновків.

Рекомендують пам'ятати про регламент: для вступу виділити 10— 12 % часу, висновків — 4—5 %, для основної частини — решту часу.

На зборах обирають президію.

Після доповіді проводять її обговорення. Бажано, щоб виступаючі готувалися заздалегідь, тоді обговорення буде більш предметним. В обговоренні можуть брати участь усі бажаючі (але їх кількість і регламент виступу встановлюють учасники зборів).

Не радять:

- уживати надто довгі речення, бо їх важко зрозуміти;
- переобтяжувати мову словами іншомовного походження;
- зловживати деякими подробицями.

Президія (а інколи — робоча група) виносить на обговорення проект рішення, який ухвалюється учасниками зборів, пропозиції, які додаються до проекту.

Потім проект виносять на голосування. Якщо за нього проголосує більшість учасників зборів, приймається як ухвала. Рішення має бути чітко оформленим, конкретним, указано виконавців і дату виконання.

Ділова доповідь

Доповідь — це:

- 1) прилюдне повідомлення на певну тему,
- 2) рідко — усне або письмове офіційне повідомлення про що-небудь керівникові, начальникові.

Доповідь — один із найпоширеніших жанрів (форм) усного висловлювання. Учені зазначають, що доповідь може бути:

- 1) політичною; 2) діловою; 3) звітною; 4) науковою.

Найпоширенішою є така **структура доповіді**: вступ, основна частина, висновок.

У вступі потрібно визначити тему доповіді, причини її вибору, вказати актуальність проблеми, її значення, сформулювати мету доповіді, викласти історію питання.

В основній частині — подати характеристику проблеми (виділити основний аспект проблеми, а потім — основні положення, які детально і послідовно проаналізувати).

Висновки мають бути чіткими, лаконічними. Рекомендується повторити основну думку, а потім підсумувати найбільш важливі положення.

Для того, щоб вплинути на аудиторію, промовець повинен бути впевненим у своїх силах, уміти завойовувати повагу слухачів своїм виступом.

1. Його мова має свідчити про те, що він досконало знає предмет і добре підготувався до виступу.
2. Початок доповіді, як ми вже зазначали, має вирішальне значення для створення у слухачів приємного враження.
3. Жести й міміка доповідача повинні бути невимушеними, а темп мовлення ні монотонним, ні надто швидким.
4. Службовець повинен постійно тренуватися виступати, робити це частіше і набувати досвіду. Це дозволить почувати себе впевненіше, а мовлення ставатиме дедалі невимушенішим і природнішим.

Декілька не:

Не вживайте надто довгих речень, бо їх набагато важче зрозуміти, ніж короткі. Чергуйте довгі речення з короткими.

Не знеособлюйте речення, не зловживайте третьою особою однини і множини. Наприклад, «було проведено...», «були заплановані подальші заходи» тощо.

Не бійтеся вживати форму першої особи множини. Тим самим ви наблизите виклад до рівня знань слухачів, зробіте його доступнішим, поживавите безособовий опис. За тим описом слухачі зможуть уявити діяльність певних осіб: «Ми провели...», «Ми запланували заходи».

Не переобтяжуйте свою мову іншомовними словами, професійними термінами, абстрактними поняттями. Можливо, слухачі не мають достатнього рівня

професійних знань і доповідь залишиться для них незрозумілою (причина — ви не зуміли донести до них інформацію зрозумілою для них мовою).

Не зловживайте зайвими подробицями, які заступають головне в розповіді.

Не можна надмірно стисло висловлювати важливі думки, бо вони промайнуть повз увагу слухачів. Особливо це стосується переліку по пунктах. Слід мати на увазі, що приклад або порівняння легше запам'ятати, ніж просто назване твердження чи думку.

Переговори.

Комерційні переговори організуються за ініціативою одного з учасників шляхом особистої домовленості при зустрічі, листуванні, по телефону тощо. Вони починаються з того моменту, коли одна з сторін виступить з пропозицією обговорити деталі та умови укладання контракту.

Коли друга сторона приймає пропозицію, настає один з найважливіших етапів — підготовка до переговорів. Саме на цьому етапі багато в чому закладається основа для успішного проведення переговорів. Від того, наскільки ретельно будуть підготовлені переговори, залежить не тільки їх результат, але й сам процес: чи будуть переговори тривалими, конфліктними, чи вони пройдуть швидко, без зривів.

Підготовка до переговорів включає два основних напрямки роботи: вирішення організаційних питань і опрацювання основного змісту переговорів.

До організаційних питань підготовки переговорів слід віднести визначення часу та місця зустрічі, формування кількісного та якісного складу делегації.

При визначенні часу початку переговорів виходять з їх тривалості — 1,5 — 2 години. Як правило, вони призначаються на 9.30 або 10.00. Якщо переговори проводяться у другій половині дня, то потрібно вибрати такий час їх початку, щоб вони закінчились не пізніше 17.00— 17.30. При проведенні переговорів потрібно мати на увазі, що перший спад активності настає приблизно через 35 хвилин після їх початку.

Місцем зустрічі може бути приміщення одного з учасників переговорів. Зустрічі можуть відбуватись на території кожного з учасників (по черзі) або на нейтральній території.

Кімната для переговорів повинна мати належний вигляд. У ній має бути дуже чисто, недушно й негамірно. Стільці та крісла повинні бути зручними.

Зустрічати іноземних гостей, які прибули, необхідно біля входу у ваш будинок. Зустрічати повинен не керівник фірми, а хто-небудь із співробітників, краще приваблива та привітна дівчина. Вона повинна провести гостей до офісу, запропонувати зняти верхній одяг, зручно розташуватись.

Це чисто технічні моменти підготовки до переговорів. Далі йде її організаційна стадія, коли переходять до оформлення складу делегації, тобто визначення кількісного та персонального складу, призначення голови.

Технічні, організаційні питання є дуже важливими і без їх вирішення переговори не можуть відбутись.

Щоб успішно вести переговори, потрібно ще перед першою зустріччю зібрати всю необхідну інформацію про фірму, з якою вирішено співпрацювати (коли та ким була заснована, у яких країнах веде справи, у яких угодах мала особливий успіх, відомості про фінансовий стан, обсяг операцій тощо). Оскільки особисті моменти відіграють дуже важливу роль у досягненні взаємної довіри, корисно знати про керівництво фірми-парт-нера та про тих, з ким будуть проводитися переговори,

також такі моменти, як місце народження, освіта, основні віхи кар'єри, склад сім'ї, хобі тощо.

Техніка ведення переговорного процесу

Комерційний переговорний процес складається з трьох послідовних етапів:

- взаємне уточнення інтересів, точок зору, концепцій і позицій учасників;
- їх обговорення (висунення аргументів на підтримку своїх поглядів і пропозицій, їх обґрунтування);
- узгодження позицій і розробка домовленостей.

Перший етап — *взаємне уточнення позицій учасників переговорного процесу*— дуже важливий, оскільки для розробки домовленостей, перш за все, необхідно з'ясувати точки зору одне одного і обговорити їх.

Другий етап — *обговорення позицій і точок зору учасників* - спрямований, як правило, на те, щоб максимально реалізувати власну позицію. Він особливо важливий, якщо сторони орієнтуються на вирішення проблеми шляхом торгу.

Третій етап - *етап узгодження позицій*. Залежно від проблем, які обговорюються, під узгодженням позицій розуміють компромісну концепцію (як варіант вирішення проблеми) або коло питань з числа тих, що розглядалися під час переговорів, і які можуть увійти у запропонований підсумковий документ.

Методи ведення переговорів

Під стилем ведення комерційних переговорів розуміють два підходи, які принципово відрізняються один від одного. Це метод позиційного торгу і метод так званих принципових переговорів (або переговорів по суті). Розглянемо спочатку метод позиційного торгу.

Суть **методу позиційного торгу** полягає в тому, що займаються такі позиції, якими згодом поступаються в деякій послідовності. Починається він з викладення початкових позицій, які пропонують значне завищення первинних вимог. Висувається гранична позиція (наприклад, максимальна ціна товару), яку наполегливо відстоюють шляхом невеликих поступок. Чим більш жорсткішу позицію ви займаєте і чим незначніші ваші поступки, тим більше часу та зусиль потрібно, щоб побачити, можлива угода чи ні.

Позиційний торг, як жорсткий метод ведення комерційних переговорів в цілому менш продуктивний, оскільки він характеризується непередбаченим результатом, більшими витратами часу, можливістю погіршення взаємовідносин з партнерами і, відповідно, вірогідністю відмови від співробітництва в майбутньому.

Більш ефективним методом ведення комерційних переговорів є метод так званих **принципових переговорів** (або переговорів по суті), розроблений у Гарвардському університеті США і докладно описаний у книзі Роджера Фішерата Уільяма Юрі "Шлях до згоди, або переговори без поразки".

Цей метод полягає в тому, що партнери не торгуються з приводу того, на що може піти або не піти кожна з сторін, а виходять із суті справи та прагнуть знайти взаємну вигоду там, де це можливо, а не там, де їх інтереси не збігаються. Вони домагаються такого результату, який був би обґрунтований справедливими нормами, незалежно від бажання кожної сторони.

Для того, щоб переговори були більш об'єктивними та справедливими, запрошуються посередники, спостерігачі, незалежні експерти. Якщо при

позиційному торзі учасники переговорів ніби грають із "закритими картами", то на принципових переговорах їх "карти відкриті".

Нарада

Наради — один із найефективніших способів обговорення важливих питань і прийняття рішень в усіх сферах виробничого, громадського й політичного життя. Вони дають змогу спільно аналізувати важливі питання й висловлювати свої думки та пропозиції, приймати найоптимальніші рішення. Крім того, на нараді керівництво може поінформувати працівників про свої плани. Проблема, яка виноситься для обговорення на нараду, може мати будь-який характер: виробничий, дисциплінарний, організаційний тощо. На нараді виявляються погляди зацікавлених сторін на проблему.

Оптимальна кількість учасників наради як однієї з колективних форм обговорення— 10—12 осіб. Якщо людей менше, а отже, менше різних поглядів на проблему, то й користі від такої наради буде мало. Якщо кількість учасників перевищує 16—18, то, як правило, не всі зможуть взяти участь в обговоренні. Якщо учасників понад 20, то доцільніше поділити їх на дві групи, вислухати думки всіх, а потім порівняти висновки обох груп. Нарада навряд чи пройде успішно, якщо її не буде заздалегідь підготовлено. Причому, чим краще це буде зроблено, тим менше помітною для учасників наради буде попередня робота.

Нараду в будь-якій організації, як правило, проводить її керівник. Тому її результати залежать передусім від нього, від того, як він уміє працювати з людьми.

Позитивний ефект від наради буде досягнуто лише тоді, коли її учасники за рівнем професійних знань і практичного досвіду відповідатимуть рівню винесеної на обговорення проблеми. Крім того, сама проблема має бути важливою для всіх присутніх.

Завдання головуєчого полягає не у виголошенні на нараді промови чи доповіді. Він має відкрити нараду й у короткому вступному слові охарактеризувати проблему, яку треба обговорити. Під час наради керівник за допомогою певних запитань має заохочувати людей до висловлювання думок, постійно систематизувати їх і періодично підсумовувати висловлені думки, ставити на обговорення нові питання. Наприкінці наради головуєчий має підбити підсумки, акцентувавши увагу на раціональних пропозиціях, що прозвучали під час обговорення проблеми.

Наради мають як позитивні, так і негативні сторони.

До позитивних сторін ділової наради належать:

- можливість оперативно та у короткий термін одержати потрібну інформацію, ознайомитися з різними точками зору на проблему і шляхи її вирішення;
- прийняття колегіальних рішень.

При цьому нарада є ефективною та економічно доцільною, якщо вона виступає засобом одержання, перевірки та обліку, а не видання інформації.

До негативних сторін ділової наради належать:

- їх висока вартість;
- невизначеність колективної відповідальності.

Класифікація ділових нарад:

1. За цілями:

- навчальні (мета наради - передати учасникам певні знання, і тим самим підвищити їх кваліфікацію);
- роз'яснювальні (керівник намагається переконати учасників наради у необхідності, вірності та своєчасності його стратегії і дій);
- проблемні (мета наради - розробка шляхів і методів рішення проблем);
- координаційні (мета наради - координація роботи підрозділів);
- інформаційні (мета наради - здійснення збору, обміну і узагальнення даних з будь-якої проблеми і визначення поглядів учасників наради).

2. За способом проведення:

- диктаторські
- автократичні
- сегрегативні
- дискусійні
- довільні

Диктаторська нарада характеризується такими ознаками: право голосу має тільки керівник; він сам викладає свої погляди, видає наказ або вказівку; кількість учасників не регламентують. Особливості таких нарад - збереження ієрархії працівників, однозначність у постановці завдань, швидке здійснення рішень;

Автократична нарада є різновидом диктаторської. її хід передбачає запитання керівника і відповіді учасників наради. На вимогу або за дозволом керівника допускаються виступи. Кількість учасників подібної наради обмежена. Такі наради, як правило, являють собою своєрідний звіт учасників перед керівником, під час якого кожний має можливість більшою або меншою мірою викласти свій погляд;

Сегрегативна нарада передбачає порядок, при якому керівник сам визначає тих, хто має виступити, тобто тих, кого він бажає вислухати.

Дискусійні наради являють собою найбільш демократичний спосіб вирішення проблем, що виносять на нараду. Кожний учасник дискусійної наради має можливість вільно викласти свою думку, що сприяє підвищенню відповідальності за виконання прийнятих рішень, дає змогу відкрито обговорювати будь-які погляди, у тому числі керівника, сприяє згуртованості членів колективу;

Довільна нарада, як правило, має місце тоді, коли обмінюються думками працівники, професійні обов'язки яких тісно взаємопов'язані. Вона відбувається без порядку денного, без голови, на ній не приймають ніяких рішень. Прикладом такої наради є обговорення керівником, його заступниками, помічниками, провідними спеціалістами загального стану справ або досить великої і важливої проблеми.

3. За ступенем підготовленості:

- заплановані
- позапланові

До запланованих нарад належать:

- наради, які регулярно проводять керівники,

- щотижневі наради, наприклад, з якості, та ін. їх проводять звичайно з встановленою періодичністю, у той самий час, з відносно стабільним складом учасників, часто з практично постійним порядком денним, наприклад, підведення підсумків тижня (місяця), визначення завдання на наступний тиждень, розподіл робіт і ресурсів (робочої сили, часу), узгодження взаємодії та ін.;
- наради з найважливіших проблем діяльності організації, що потребують, як правило, спеціальної підготовки, присутності представників інших установ тощо;
- позапланові: проводять у разі виникнення непередбачених, надзвичайних ситуацій (наприклад, при надходженні нормативного документа, що змінює порядок роботи та ін.)

4. За періодичністю:

- разові;
- регулярні;
- періодичні.

5. За кількістю учасників:

- наради з вузьким складом учасників (до 5 чоловік);
- розширені наради (до 20 чоловік);
- представницькі наради (понад 20 чоловік).

6. За складом учасників:

- наради з постійним складом учасників;
- наради з непостійним складом учасників;
- наради зі змішаним складом учасників;
- наради зі складом, регламентованим нормативним актом.

"Мозковий штурм" — це спільне розв'язання творчої проблеми, яке забезпечується особливими прийомами. Під час "мозкового штурму" на першому його етапі — генерації ідей — кожний учасник вільно висуває свої пропозиції щодо вирішення поставленого завдання. Ця форма обговорення базується цілковито на дотриманні учасниками загальноприйнятих етичних норм. На першому етапі обговорення критика повністю забороняється. А відтак усі учасники можуть спокійно висловлювати свої думки, знаючи, що їх не назвуть смішними або недоречними.

Після генерації ідей бажано вибрати серед них кращі, а не відкинути гірші. На авторстві ідей не слід наголошувати, бо найчастіше кращі ідеї є результатом колективної творчості. Після відбору кращої ідеї треба розділитися на дві групи — прибічників і противників. Вони спробують ще раз проаналізувати всі аргументи "за" й "проти" висловленої ідеї.

Під час "мозкового штурму" важливо виконувати й інші правила, що сприяють підвищенню ефективності роботи. По-перше, бажано, щоб на розгляд виносилася лише одна проблема. По-друге, у процесі обговорення мають брати участь щонайбільше 12 осіб. По-третє, варто розмістити учасників по колу, щоб вони бачили одне одного і були рівноправними. Необхідно також обмежити час обговорення до 30 хвилин. Дефіцит часу породжує стрес і стимулює діяльність мозку.

Вирішення проблеми методом «мозкового штурму» здійснюється в два етапи. На першому допускається (й навіть заохочується) висування навіть

безглузких, як на перший погляд ідей, що їх записують, як правило, на магнітну стрічку всі без винятку за принципом: що більше ідей, то краще. Критикувати висловлені ідеї забороняється, тому що передчасне оцінювання ідей може вбити творчий ентузіазм, особливо у неспеціалістів. Допускається уточнення та комбінування ідей.

На другому етапі всі висунуті ідеї уважно вивчають висококваліфіковані спеціалісти-експерти й оцінюють за допомогою спеціальних таблиць критеріїв, розроблених заздалегідь. Більшу частину висловлених пропозицій відкидають, а ті ідеї, які найбільшою мірою відповідають усім критеріям, передають на розробку і впровадження у виробництво.

Ефективність методу «мозкового штурму» зменшується, якщо в групі є сильна особа, що домінує над іншими, якщо недостатня кваліфікація учасників або якщо їх дуже багато.

2 Професійна етика. Норми професійних ділових відносин.

Професійна діяльність, об'єктом якої виступають живі люди, утворює складну систему взаємоперехідних, взаємозумовлених моральних стосунків. До цієї системи належать перш за все: а) ставлення спеціалістів до об'єкта праці (слідчий - обвинувачений, лікар - хворий, вчитель - учень); б) стосунки спеціаліста з колегами; в) ставлення спеціаліста до суспільства.

Ці стосунки вивчаються професійною етикою.

Найвища суспільна й особистісна цінність моралі полягає в її загальнолюдяності.

Моральний рівень людини не може визначатися її професією, так само як національним походженням чи іншими факторами. Мораль є суттєвим чинником життєдіяльності суспільства, але навіть апелюючи до цих людських якостей вона звертається передусім до кожної окремої особистості.

Існують окремі види людської діяльності, які ставлять особливо високі та надвисокі моральні вимоги до осіб, котрі професійно цією діяльністю займаються.

У цих професіях на основі загальних принципів моралі виробляються своєрідні кодекси честі, професійної поведінки, котрі поряд із загальноморальними правилами вбирають і весь, іноді драматичний, досвід даного виду людської діяльності.

У професійній етиці формується система конкретних моральних норм із супутніми їм практичними правилами, які «обслуговують» ту чи іншу галузь людської діяльності.

Адже від культури говоріння, слухання, від культури поведінки, мови залежать результати професійної діяльності. Широко вживаним є сьогодні термін **професійна культура** (культура певної професії). Фахівець має не лише виявляти свої моральні якості, а й впливати через них на інших. Особливо це стосується професій суддів, учителів, лікарів тощо.

Норми, принципи, поняття — загальнолюдські моральні цінності, конкретизує у певних професіях **професійна мораль**. А її особливості вивчає **професійна етика**.

Отже, **професійна етика** — це такі моральні обов'язки, в яких відбивається ставлення представника певної професії до об'єкта праці, до колег, до

партнерів, до членів суспільства. Це усвідомлення своєї моральної відповідальності і готовності виконувати свій професійний обов'язок.

Професійна етика включає і поняття професійного обов'язку, професійної відповідальності, професійної совісті. А ці поняття перетинаються з іншими (близькими): *професійна честь, професійна бідність, професійна справедливість, професійний такт.*

Учені підкреслюють, що професійна етика регулює відносини керівника і підлеглого, фахівця і клієнта, бізнесменів з іноземцями тощо.

У кожній із цих галузей головним об'єктом діяльності є людина, котра вправі сподіватися і сподівається на ставлення до себе не як до об'єкта зовнішнього впливу, а саме як до людини, тобто розраховує на повагу, співчуття, розуміння. Вже давно сформовано кодекс честі лікаря, юриста, педагога, який регулює їх професійну поведінку.

У наш час соціальні структурні зміни зумовили виникнення нового прошарку — підприємців малого бізнесу, а також формування нового типу управлінця-менеджера.

Розвиток науково-технічного прогресу, зокрема його інформаційна хвиля, вимагає іншого типу управління і ставить надвисокі вимоги до керівника. Сучасний тип управлінця — менеджер-організатор. Він може зробити кваліфікований висновок лише на підставі колегіального, всебічного обговорення та вивчення певної ситуації, виваженості оцінок, аналізу суті справи. Більше того, він може моделювати складну ситуацію і за допомогою комп'ютера своєрідно її «програвати», досягаючи оптимального вирішення того чи іншого завдання.

Керівник повинен володіти даром передбачення, високими організаторськими здібностями, бути компетентним, мати міцне здоров'я, високорозвинутий інтелект та рівень культури.

3 Правила поведінки службовців і керівника.

Звичайно, усі працівники повинні мати загальну культуру, інтелект, порядність. Але особливе значення має їхній моральний потенціал. Основною етичною нормою, якої слід дотримуватися у службових взаємовідносинах, є збереження гідності людини незалежно від того, яке місце вона посідає в ієрархічній структурі. Спілкуючись, люди часом травмують одне одного, а моральні травми часто страшніші за фізичні. Морально-психологічний стан в організації багато в чому залежить від керівника, визначається його особистою поведінкою і моральними якостями.

Одна з японських газет свого часу провела інтерв'ю з пре-зидентами великих компаній стосовно якостей і стандартів поведінки, необхідних керівникові. Було названо такі: широта поглядів і глобальний підхід до проблем; перспективне передбачення та гнучкість; ініціативність та рішучість, особливо в умовах ризику; завзятість у роботі та безперервне самовдосконалення. Серед особистісних якостей зазначалися такі: вміння чітко формулювати цілі та установки; готовність вислуховувати думки інших; неупередженість, безкорисливість і лояльність; здатність повністю використовувати можливості підлеглих правильною їх розстановкою та справедливим ставленням до них; особиста

привабливість; здат-"сть згуртовувати людей і створювати їм сприятливу атмосферу для роботи.

Керівник перебуває в центрі уваги, його знають усі, про нього говорять, з нього беруть приклад інші. Не випадково американці кажуть, що краще витратити десять тисяч доларів на пошуки розумного, вихованого менеджера, який вміє працювати з людьми, аніж потім витратити сто тисяч доларів через поганого керівника, який не може встановити нормальних стосунків з працівниками та клієнтами.

Керівник не повинен виявляти особистих симпатій, провокувати ситуації, що можуть призвести до міжособистісних ексцесів (пересудів, взаємних випадів, істерик тощо). Вихований, інтелігентний керівник завжди перший вітається з підлеглими. Якщо він зустрічається з жінкою або людиною, старшою за віком, він теж вітається першим. Якщо до керівника в кабінет заходить інша людина, яку він викликав (або навіть "не викликав"), він пропонує їй сісти. Якщо керівник веде бесіду з підлеглим, він не повинен довго розмовляти по телефону чи мовчки переглядати папери. Якщо розмову закінчено, керівник може першим встати з-за столу, щоб дати це зрозуміти іншому. Керівник не повинен припускатися грубощів, принижувати людську гідність свого підлеглого.

Якщо керівник пообіцяв щось зробити, то обов'язково і своєчасно мусить це зробити, а якщо щось не виходить, то слід вибачитися і пояснити причину. Керівник має завжди пам'ятати, що недобррозичливе або образливе слово боляче вражає людину і вона ще довго через це страждатиме, саме образа нерідко провокує виникнення конфлікту. Але якщо це вже сталося, то інтелігентна людина-керівник не забуде вибачитися перед підлеглим. Поведінка керівника, його ставлення до роботи та до людей є прикладом для підлеглих. Добре, якщо керівник вміє посміхнутись іншому, має почуття гумору, вміє гарно вдягатися, говорить чітко і дохідливо. Якщо керівник не береже свого часу, то його підлеглі тим паче не цінують свого та його часу. Керівникові доводиться не тільки заохочувати підлеглих до роботи, а й накладати на них стягнення. Якщо він при цьому керується справедливістю, підлеглий — хоча йому і не подобається бути покараним — поважатиме керівника. Якщо керівник не вміє слухати підлеглих, то навряд чи вони захочуть звернутися до нього з якоюсь пропозицією, підтримають його у важкій ситуації.

На ранній стадії створення установи правила поведінки в ній встановлюються легко й просто. Коли діяльність організації розширюється, у ній значно збільшується кількість працівників, зростає кількість партнерів, з якими встановлюються певні відносини. За таких умов стандарт поведінки керівника повинен відповідно змінюватися в напрямку деталізації етичних норм та правил.

Люди, які прийшли до керівництва організаціями, мають, звичайно, різні підготовку, попередній досвід, моральні якості, але їх умовно можна поділити на:

- "системознавців", які відмінно організують взаємодію служб, працівників, налагоджують управління до точності годинникового механізму. У спілкуванні вони не знають пощади іншим людям, бо для них неухильне виконання рішень понад усе. У людях бачать тільки відповідність їх створеній системі;
- "людинознавців", які вважають найважливішим звертатися до інтересів і

мотивів людей, до їхнього розуму і почуттів. Спілкуючись з підлеглими, вони "роздмухують" у них іскри ініціативи, завдяки чому підлеглі розмірковують, шукають, вносять ідеї, які керівник всіляко підтримує.

- У світовій практиці менеджменту є правила, які забороняють певні дії управлінців, що порушують етичні або морально-психологічні вимоги до спілкування. Серед них такі:
- не можна впливати на підлеглих нищівною критикою;
- не слід шукати винних, краще шукати причини і шляхи подолання недоліків;
- не принижуй гідності працівника, краще проаналізуй його дії;
- не пред'являй претензій до працівника у присутності інших, краще висловлюй їх наодинці;
- не треба боятися хвалити підлеглого, бо успіх окрилює;
- якщо треба висловити негативну оцінку, то мову слід вести лише про результати діяльності, а не про особистість працівника;
- не обмежуй самостійність і свободу людей, треба їм довіряти і сприяти їх ініціативі, бажанню генерувати ідеї та ін.

Є певні етичні вимоги до керівника, який приймає відвідувачів, зустрічається з клієнтами. Він може варіювати свою поведінку, місцезнаходження в кабінеті залежно від рангу та кети візиту відвідувача:

- якщо візит офіційний — господар кабінету, сидячи за робочим столом, відповідає на вітання відвідувача і запрошує його сісти перед своїм столом. Час візиту, характер спілкування та його підсумки визначає господар кабінету;
- якщо візит неофіційний — зустрічаючи гостя, господар, відповідаючи на його вітання, виходить з-за столу і запрошує його в зону колегіальної роботи, а сам сідає напроти нього. Час зустрічі залежить від взаємної попередньої домовленості;
- якщо візит дружній — господар кабінету зустрічає відвідувача, стоячи в центрі приміщення, а після обміну вітаннями запрошує його сісти в крісло за журнальним столиком. Спілкування характеризується повною відкритістю, готовністю до взаємовигідних рішень.

Має, звичайно, значення і те, в якому приміщенні відбувається зустріч, як розташовані меблі, чи дотримано єдиного стилю, в якому облаштовано кабінет. Ще давньокитайські філософи говорили про те, що речі, які оточують людину, впливають на її справи. Приймаючи відвідувачів, не можна фамільярно розмовляти з підлеглими та критикувати їх. Якщо своєчасно господар не зміг прийняти відвідувача, треба вийти до нього і перепросити, пам'ятаючи, що час — це гроші. Є ще багато інших етичних вимог і особливостей в роботі керівника, і як правило, він їх набуває у процесі своєї ділової діяльності.

Морально-психологічний портрет вітчизняного керівника в Україні ще формується. Риси, які мали так звані номенклатурні керівники за минулих часів, у нових ринкових умовах змінюються. А молоді керівники, які з'явилися після перебудови, працюють методом пошуку та помилок, набуваючи власного досвіду. Вже є перші спроби узагальнення якостей та

стандартів їх поведінки, проте етичний бік їхньої роботи, правила етикету в стосунках з підлеглими поки що опрацьовано недостатньо.

4 Етика та етикет у взаємовідносинах з клієнтами та партнерами по бізнесу.

Однією зі сторін службової етики є взаємовідносини установи з клієнтами та партнерами по бізнесу. "Знаєте, чому я пішов з цього банку?" — сказав керівник однієї з київських фірм. — "Тому що там до мене ставилися як до такого, на якому можна заробити. А я хочу, щоб на мене дивилися як на ділового партнера, з яким треба працювати". Сталося це тому, що в цьому банку не завжди дотримувалися етичних норм спілкування. Не випадково деякі банки України останнім часом почали вводити Кодекс банківської етики, де визначаються жорсткі правила "м'якої поведінки" з клієнтами, якими мають керуватися службовці. При цьому скористалися досвідом англійських комерційних банків, які мають найбагатшу історію й добропорядні традиції в організації та регулюванні відносин з клієнтами. Основний прин. цип їхньої роботи — повага до прав людини. Правила етикету обов'язково закладаються в тій установі, яка хоче мати ділові стосунки з іншими організаціями, залучити їх до ефективного співробітництва і, врешті-решт, мати від цього прибутки. Етика та етикет службових взаємин зобов'язують працівників бути однаково ввічливими і уважними до будь-якого клієнта, щиро готовими взяти участь у вирішенні його справ. Від того, як кожний працівник ставиться до людей, з якими він має справу, залежить імідж установи. Думка клієнта або партнера по бізнесу про окремого працівника може стати думкою про фірму взагалі.

У відомій фірмі ІВМ будь-який керівник щонайменше 25 % свого робочого часу відводить зустрічам з клієнтами, а ділові обов'язки деяких працівників в основному передбачають роботу з ними. У фірмі все спрямоване на те, щоб кожний працівник, контактуючи з клієнтом, усвідомлював себе в його очах єдиним представником компанії й до того ж знав, що від його поведінки і від враження, яке він справить, залежатиме думка клієнта про компанію взагалі. Байдуже ставлення до відвідувача з боку працівника фірми викличе у першого роздратування та неприязнь, а це може призвести до втрати вигідного замовлення. Майже 85 % проблем, про які повідомляється по телефону, співробітники ІВМ вирішують одразу. Основне правило фірми — дати зрозуміти кожному клієнту, що його цінують незалежно від розміру компанії та обсягів замовлення. Віце-президент компанії ІВМ з маркетингу Ф. Роджерс пише: "Мати справу з компанією, яка не зорієнтована на клієнта, — це втрачені час і нерви. Ви зателефонували і ще не встигли представитися та привітатися, а вам кажуть: "Зачекайте". У приймальній офісу вас лають за те, що ви своїм запитанням перервали приватну бесіду, і змушують шукати якогось працівника на іншому кінці коридору чи на інших поверхах. Повз вас пройде десяток працівників, але жоден не запропонує допомоги. Якщо ви зробили ненароком якийсь промах, тут з вами будуть розмовляти так, начебто ви їх пограбували. Якщо ви не відповідаєте на телефонні дзвінки та на листи, якщо в останню хвилину і без поважних причин відміняєте зустріч або спізнюєтесь, то якої думки про вас буде клієнт? Він не буде впевнений, що ви своєчасно виконаєте його замовлення. З такою компанією він більше не буде мати справу" .

Як свідчать психологічні дослідження, у 85 випадках із 100 люди після першого знайомства складають для себе образ людини за її зовнішнім виглядом. Перша хвилина зустрічі є вирішальною у створенні соціального і психологічного портрета, вона визначає характер подальших взаємин. Змінюється така думка потім важко.

Будь-які зустрічі мають починатися вчасно. На всі телефонні дзвінки та листи клієнтів треба обов'язково і своєчасно давати відповідь. Прийняті рішення мають виконуватись у встановлений строк. Кожна дія, навіть незначна, врешті-решт, матиме результат. Звичайно, такі вимоги стосуються як працівників установи, так і її клієнтів. Якщо таке ставлення буде однаковим з обох сторін, то й результати від спілкування будуть ефективними для кожної з них.

Неабияке значення у взаємовідносинах з клієнтами має зовнішній вигляд працівника установи. На роботі треба бути в діловому костюмі (і чоловікам, і жінкам) спокійного кольору. Гарний та охайний одяг будь-якого працівника підкреслює повагу фірми до тих, з ким вона спілкується.

Наведені приклади свідчать, що застосування етики та етикету дає практичний результат — встановлення надійних і довготривалих взаємин з клієнтами. Це сприятиме збільшенню обсягів замовлення, розширенню діяльності організації, зростанню її прибутків.