

Тема 1. ВСТУП ДО ПСИХОЛОГІЇ

Ключові питання: виникнення психології як науки, предмет і методи психології, галузі психології, завдання і місце психології в системі наук, особливості психічного відображення, основні форми прояву психіки.

З найдавніших часів потреби суспільного життя примушували людину розрізняти і враховувати особливості психічного складу людей. У філософських ученнях давнини вже зачіпалися деякі психологічні аспекти, які вирішувалися або в плані ідеалізму, або в плані матеріалізму. Видатний філософ Арістотель в трактаті "Про душу" виділив психологію як своєрідну область знання і вперше висунув ідею нероздільності душі і живого тіла. Душа, психіка виявляється в різних здібностях до діяльності; вищі здібності виникають з нижчих і на їх основі.

Таким чином, I етап — психологія як наука про душу. Таке визначення психології було дане більше двох тисяч років назад. Наявністю душі намагалися пояснити всі незрозумілі явища в житті людини.

II етап – психологія як наука про свідомість. Виникає в XVII столітті у зв'язку з розвитком природничих наук. Здатність думати, відчувати, бажати називали свідомістю. Основним методом вивчення вважалося спостереження людини за самою собою і опис фактів.

III етап – психологія як наука по поведінку. Виникає в XIX-XX столітті. Завдання психології – ставити експерименти і спостерігати за тим, що можна безпосередньо побачити, а саме: поведінка, вчинки, реакції людини (мотиви, що викликають вчинки, не враховувалися).

IV етап – психологія як наука, що вивчає об'єктивні закономірності, прояви і механізми психіки.

Історія психології як експериментальної науки починається в 1879 році в заснованій німецьким психологом Вільгельмом Вундтом в м. Лейпциг першої в світі експериментальної психологічної лабораторії.

Психологія як наука вивчає факти, закономірності та механізми психіки.

Предметом психології є загальні закономірності породження та функціонування психічної реальності.

Методи психології - це загальні прийоми та засоби пізнання психічних явищ та їх закономірностей.

I. Емпіричні методи психології: спостереження - метод безпосереднього отримання інформації через органи почуття, **експеримент** - дослідницька діяльність, що має на меті вивчення причинно-наслідкового зв'язку, **тест** - стандартизована психологічна методика, що призначена для порівняльної кількісної оцінки психічної якості людини, **опитування** - метод, за якого людина відповідає на ряд питань, що їй задаються, **аналіз продуктів діяльності** - метод, за якого досліджуються малюнки, вироби, моделі, **біографічний метод** - метод, де матеріалом вивчення є листи, щоденники, біографії, почерки.

II. Організаційні методи: порівняльний метод - співставлення різних груп за віком, діяльністю, порівняння поведінки людини та інших організмів, **лонгитюдний метод** - багаторазове та систематичне обстеження одних і тих же осіб протягом довготривалого періоду часу, **комплексний метод** - об'єкт вивчають представники різних наук різними засобами для встановлення закономірностей.

III. Методи обробки даних : кількісний (статистичний), якісний (диференціація та аналіз матеріала по групах).

IV. Методи корекції: аутотренінг, груповий тренінг, способи психотерапевтичного впливу, навчання

Сучасна психологія є широко розгорненою областю знань, що включає ряд окремих дисциплін і наукових напрямів. Так, особливості психіки тварин вивчає зоопсихологія. Психіка людини вивчається іншими галузями психології: дитяча психологія вивчає розвиток свідомості, психічних процесів, діяльності, всієї особистості людини, що росте, умови прискорення розвитку. Соціальна психологія вивчає соціально-психологічні прояви особистості людини, її взаємини з людьми, з групою, психологічну сумісність людей, соціально-психологічні прояви у великих групах (дія радіо, преси, моди, чуток на різні спільності людей). Педагогічна психологія вивчає закономірності розвитку особистості в процесі навчання, виховання. Можна виділити ряд галузей психології, що вивчають психологічні проблеми конкретних видів людської діяльності: психологія праці розглядає психологічні особливості трудової діяльності людини, закономірності розвитку трудових навичок. Інженерна психологія вивчає закономірності процесів взаємодії людини і сучасної техніки з метою використання їх в практиці проектування, створення і експлуатації автоматизованих систем управління, нових видів техніки. Авіаційна, космічна психологія аналізує психологічні особливості діяльності льотчика, космонавта. Медична психологія вивчає психологічні особливості діяльності лікаря і поведінки хворого, розробляє психологічні методи лікування і психотерапії. Патопсихологія вивчає відхилення в розвитку психіки, розлад психіки при різних формах мозкової патології. Юридична психологія вивчає психологічні особливості поведінки учасників кримінального процесу (психологія свідчень, психологічні вимоги до допиту, і т. п.), психологічні проблеми поведінки і формування особистості злочинця. Військова психологія вивчає поведінку людини в умовах бойових дій. Таким чином, для сучасної психології характерний процес диференціації, що породжує значну розгалуженість на окремі галузі, які нерідко відрізняються одна від одної, хоч і зберігають загальний предмет дослідження – факти, закономірності, механізми психіки. Диференціація психології доповнюється зустрічним процесом інтеграції, у результаті якої відбувається стикування психології з усіма науками (через інженерну психологію – з технічними науками, через педагогічну психологію – з педагогікою, через соціальну психологію – із суспільними і соціальними науками і т.д.).

Завдання психології в основному зводяться до наступних:

- навчитися розуміти суть психічних явищ і їх закономірності;
- навчитися управляти ними;
- використовувати отримані знання з метою підвищення ефективності тих галузей практики, на перетині з якими лежать науки, що вже оформилися, і галузі;
- бути теоретичною основою практики психологічної служби.

Вивчаючи закономірності психічних явищ, психологи розкривають суть процесу відображення об'єктивного світу в мозку людини, з'ясовують, як регулюються дії людини, як розвивається психічна діяльність і формуються психічні властивості особистості. Оскільки психіка, свідомість людини є відображення об'єктивної дійсності, вивчення психологічних закономірностей означає перш за все встановлення залежності психічних явищ від об'єктивних умов життя і діяльності людини. Але оскільки будь-яка діяльність людей завжди закономірно обумовлена не тільки об'єктивними умовами життя і діяльності людини, але і іноді суб'єктивними (відносини, установки людини, її особистий досвід, що виражається в знаннях, навичках і уміннях, необхідних для цієї діяльності), то перед психологією існує завдання виявлення особливостей здійснення діяльності і її результативності залежно від співвідношення об'єктивних умов і суб'єктивних моментів.

Так, встановлюючи закономірності пізнавальних процесів (відчуттів, сприйняття, мислення, уяви, пам'яті), психологія сприяє науковій побудові процесу навчання, створюючи можливість правильного визначення змісту учбового матеріалу, необхідного для засвоєння тих або інших знань, навичок і умінь. Виявляючи закономірності формування особистості, психологія сприяє педагогіці в правильній побудові виховного процесу.

Широкий спектр завдань, рішенням яких зайняті психологи, обумовлює, з одного боку, необхідність взаємозв'язків психології з іншими науками, що беруть участь у вирішенні комплексних проблем, а з іншої – виділення усередині самої психологічної науки спеціальних галузей, зайнятих рішенням психологічних завдань в тій або іншій сфері суспільства.

Сучасна психологія знаходиться у ряді наук, займаючи проміжне положення між філософськими науками, з одного боку, природничими – з іншого, соціальними – з третього. Пояснюється це тим, що в центрі її уваги завжди знаходиться людина, вивченням якої займаються і названі вище науки, але в інших аспектах. Відомо, що філософія і її складова частина – теорія пізнання (гносеологія) вирішує питання про відношення психіки до навколишнього світу і трактує психіку як відображення світу, підкреслюючи, що матерія первинна, а свідомість вторинна. Психологія ж з'ясовує ту роль, яку грає психіка в діяльності людини і її розвитку (мал. 1).

Згідно класифікації наук академіка А. Кедрова психологія займає центральне місце не тільки як продукт всіх інших наук, але і як можливе джерело пояснення їх формування і розвитку.



Мал. 1. Класифікація А. Кедрова

Психологія інтегрує всі дані цих наук і у свою чергу впливає на них, стаючи загальною моделлю людинознавства. Психологію слід розглядати як наукове дослідження поведінки і розумової діяльності людини, а також практичне застосування набутих знань.

Етимологічно слово "психіка" (грецьк. душа) має подвійне значення. Одне значення несе смислове навантаження суті будь-якої речі. Психіка – це суть, де різноманіття природи збирається до своєї єдності, це віртуальне стиснення природи, це відображення об'єктивного світу в його зв'язках і відносинах.

Психічне відображення не є дзеркальним, механічно пасивним копіюванням світу (як дзеркало або фотоапарат), воно зв'язане з пошуком, вибором, у психічному відображенні інформація, що поступає, піддається специфічній обробці, тобто психічне відображення – це активне відображення світу у зв'язку з будь-якою необхідністю, з потребами, це суб'єктивне вибіркове відображення об'єктивного світу, оскільки належить завжди суб'єктові, поза суб'єктом не існує, залежить від суб'єктивних особливостей. **Психіка – це "суб'єктивний образ об'єктивного світу"**. Психіку не можна звести тільки до нервової системи. Психічні властивості є результатом нейрофізіологічної діяльності мозку, проте містять в собі характеристики зовнішніх об'єктів, а не внутрішніх фізіологічних процесів, за допомогою яких психічне виникає. Перетворення сигналів, що здійснюються в мозку, сприймаються людиною як події, що відбуваються поза ним, в зовнішньому просторі і світі. Мозок виділяє психіку, думку подібно до того, як печінка виділяє жовч. Недолік цієї теорії в тому, що отождествлюють психіку з нервовими процесами, не бачать якісних відмінностей між ними.

Психічні явища співвідносяться не з окремим нейрофізіологічним процесом, а з організованими сукупностями таких процесів, тобто **психіка - це системна якість мозку**, що реалізується через багаторівневі функціональні системи мозку, які формуються у людини в процесі життя і оволодіння нею формами діяльності,

що історично склалися, і досвіду людства через власну активну діяльність. Таким чином, специфічно людські якості (свідомість, мова, праця і ін.), людська психіка формуються у людини тільки прижиттєво, в процесі засвоєння нею культури, створеної попередніми поколіннями. Таким чином, психіка людини включає щонайменше три складових: зовнішній світ, природу, її відображення - повноцінну діяльність мозку – взаємодію з людьми, активну передачу новим поколінням людської культури, людських здібностей.

Психічне відображення характеризується рядом особливостей:

- воно дає можливість правильно відображати навколишню дійсність, причому правильність відображення підтверджується практикою;
- сам психічний образ формується в процесі активної діяльності людини;
- психічне відображення поглиблюється і удосконалюється;
- забезпечує доцільність поведінки і діяльності;
- заломлюється через індивідуальність людини;
- має випереджальний характер.

Отже, **психіка** - це системна якість мозку, тобто суб'єктивне відображення мозком об'єктивної реальності.

Основні форми прояву психіки:

Психічні процеси - це способи відображення дійсності. Вони забезпечують зв'язок людини з зовнішнім світом, пізнання реальності, формування через них інших елементів психіки, свідомості людини, її інтелекту. До психічних процесів належать: пізнавальні процеси (відчуття, сприймання, уявлення, увага, уява, пам'ять, мислення, мовлення), емоційні процеси (почуття), вольові процеси (воля)

Психічні властивості - базові, фундаментальні елементи психіки, що визначають зміст внутрішнього світу та індивідуальну своєрідність життя, діяльності та поведінки людини. До психічних властивостей належать: спрямованість, темперамент, характер, здібності.

Психічні стани - це функціональний настрій психіки у визначений момент життя і діяльності. До психічних станів належать: стійкий інтерес, творчий підйом, сумнів, апатія, пригніченість та інші.

Психічні утворення - елементи, що формуються у процесі діяльності, які відображають особливості цієї діяльності та забезпечують її успішне виконання. До психічних утворень належать: знання, уміння, навички, звички, якості особистості, цінності, настанови.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ

1. Дати визначення поняття психологія
2. Коли починається історія психології як експериментальної науки?
3. Охарактеризуйте предмет психології
4. Яке Ваше власне бачення завдання психології?
5. Які Ви знаєте методи психології?
6. Розкрийте роль психології у діяльності та спілкуванні особистості.
7. Яке місце, на Вашу думку, займає психологія в системі наук?
8. Назвіть особливості психічного відображення.
9. Які Ви знаєте галузі психології?
10. Чим відрізняються психічні процеси від психічних станів?

Тема 2. БІОПСИХІЧНІ ВЛАСТИВОСТІ ЛЮДИНИ

Ключові питання: загальне уявлення про біопсихічні властивості людини, поняття про темперамент і його фізіологічні основи, типи темпераменту і їх психологічні характеристики, роль темпераменту в діяльності.

Людина - біологічна істота, що належить до типу ссавців виду **Homo sapiens**. На відміну від тварин у людини є свідомість, особлива тілесна організація: прямоходіння, руки, придатні до праці, мозок.

Індивід - одинична жива істота, представник біологічного виду *Homo sapiens*.

Біопсихічні властивості розподіляються на:

- **Вік** (хронологічний, психологічний)
- **Стать** (чоловіча, жіноча)
- **Нервова система**

Біопсихічні властивості (Вік)

Хронологічний вік - фактично пройдений період життєдіяльності індивіда.

Психологічний вік - визначений якісно-своєрідний ступінь онтогенетичного розвитку, що обумовлений закономірностями формування організму, умовами життя, навчання та виховання, та має конкретно-історичне походження (дитинство). Першим проаналізував категорію психологічного віку Л.С. Виготський.

Біопсихічні властивості (Стать)

У жінок більш розвинена *ліва півкуля* головного мозку. Цим зумовлено тяжіння жінок до теоретизації явищ, що спостерігаються. Для жінок характерні лінгвістичні здібності (великий словарний запас та активне його використання), рухова активність, цілеспрямованість, здатність прогнозувати явища (аналітичні здібності), схильність до роботи, що вимагає тонкої координації рухів (вишивання, в'язання). Зв'язки між великими

півкулями головного мозку жінок більш численні, ніж у чоловіків, тому синтез інформації у жінок відбувається в обох півкулях (жіноча інтуїція).

У чоловіків більш розвинена *права півкуля* головного мозку. Цим зумовлено тяжіння чоловіків до конкретних видів діяльності, уповільненість, небалакучість, здатність тонко відчувати і переживати, схильність до споглядання та спогадів (творчі та мистецькі здібності), математичні здібності, здатність орієнтуватися в просторі. Жіночий голос у чоловіків обробляється у тій частині слухової зони мозку, яка відповідає за сприйняття музики.

Специфіка впливу статі на психіку обумовлена еволюцією. Чоловіки пристосовуються до нових ситуацій за рахунок більш різноманітних форм поведінки, а жінки, будучи більш психічно стабільними, (що обумовлюється їх функціями продовження роду) закріплюють ці нові психічні особливості в своїх дітях. Таким чином, дані науки вступають в протиріччя з так званою "логікою здорового глузду", коли жінок завдяки їх емоційності суспільство традиційно оцінює як схильних до психологічної нестабільності.

Біопсихічні властивості (нервова система)

Нервова система - сукупність нервових утворень у людини і тварин, за допомогою якої відбувається сприймання дії подразників на організм, обробка імпульсів збудження, що виникають при цьому, та формування відповідних реакцій. Завдяки нервовій системі забезпечується функціонування організму як єдиного цілого. Нервова система розподіляється на:

Вегетативна нервова система - обслуговує м'язи внутрішніх органів та залози.

Периферична нервова система - представлена афферентними (чутливими) нервами, що передають імпульси від рецепторів до центральної НС (ЦНС) та ефферентними (рухливими) нервами, що передають імпульси від ЦНС до скелетних м'язів.

Центральна нервова система - складається з нервової тканини спинного та головного мозку, основними елементами якої є нервові клітини - нейрони та гліальні клітини.

Темперамент - сукупність індивідуальних особливостей особистості, що характеризують динамічну та емоційну сторону її діяльності і поведінки

Темперамент – це ті уроджені особливості людини, що обумовлюють динамічні характеристики інтенсивності і швидкості реагування, ступеня емоційної збудливості й урівноваженості, особливості пристосування до навколишнього середовища.

Перш ніж перейти до розгляду різних видів темпераменту, одразу підкреслимо, що немає кращих або гірших темпераментів – кожний з них має свої позитивні сторони, тому головні зусилля повинні бути направлені не на переробку темпераменту (що неможливе унаслідок вродженості темпераменту), а на розумне використання його негативних граней.

Людство здавна намагалось виділити типові особливості психічного складу різних людей, звести їх до малої кількості узагальнених портретів – типів темпераменту. Такого роду типології були практично корисними, оскільки з їх допомогою можна було передбачити поведінку людей з певним темпераментом в конкретних життєвих ситуаціях.

Темперамент в перекладі з латинської – "суміш", "відповідність". Найдавніший опис темпераментів належить "батьку" медицини Гіппократу. Він вважав, що темперамент людини визначається тим, яка з чотирьох рідин організму переважає: якщо переважає кров ("сангвіс" по-латині), то темперамент буде сангвінічний, тобто енергійний, швидкий, життєрадісний, товариський, легко переносить життєві труднощі і невдачі. Якщо переважає жовч ("холе"), то людина буде холериком – жовчний, дратівливий, збудливий, нестриманий тип, дуже рухлива людина, з швидкою зміною настрою. Якщо переважає слиз ("флегма"), то темперамент флегматичний – спокійна, повільна, урівноважена людина, поволі, насилу переключається з одного виду діяльності на інший, погано пристосовується до нових умов. Якщо переважає чорна жовч ("мелана-холе"), то виходить меланхолік – дещо хворобливо сором'язлива і вразлива людина, схильна до смутку, боязкості, замкнутості, вона швидко стомлюється, надмірно чутлива до незгод.

Академік І. П. Павлов вивчив фізіологічні основи темпераменту, звернувши увагу на залежність темпераменту від типу нервової системи. Він показав, що два основні нервові процеси – збудження і гальмування – відображають діяльність головного мозку. Від народження вони у всіх різні по силі, взаємній врівноваженості, рухливості. Залежно від співвідношення цих властивостей нервової системи І.П.Павлов виділив чотири основні типи вищої нервової діяльності:

1. "нестримний" (сильний, рухливий, нерівноважений тип нервової системи (н/с) – відповідає темпераменту холерика);
2. "жвавий" (сильний, рухливий, урівноважений тип н/с відповідає темпераменту сангвініка);
3. "спокійний" (сильний, урівноважений, інертний тип н/с відповідає темпераменту флегматика);
4. "слабкий" (слабкий, нерівноважений, малорухливий тип н/с обумовлює темперамент меланхоліка).

Психологічна характеристика типів темпераменту визначається наступними властивостями: сензитивністю, реактивністю, співвідношенням реактивності і активності, темпом реакцій, пластичністю – ригідністю, екстраверсією – інтроверсією, емоційною збудливістю.

Розглянемо характеристики чотирьох типів темпераменту.

Холерик – це людина, нервова система якої визначається перевагою збудження над гальмуванням, унаслідок чого вона реагує дуже швидко, часто нерозважно, не встигає загальмувати, стриматися, виявляє нетерпіння, поривчастість, різкість рухів, запальність, неприборканість, нестриманість. Неврівноваженість його

нервової системи визначає циклічність у зміні його активності і бадьорості: захопившись якою-небудь справою, вона жагуче, з повною віддачею працює, але сил йому вистачає ненадовго, і, як тільки вони виснажуються, він допрацьовується до того, що йому все стає не під силу. З'являється роздратований стан, поганий настрій, занепад сил і млявість ("усе падає з рук"). Чергування позитивних циклів підйому настрою й енергійності з негативними циклами спаду, депресії обумовлює нерівність поведінки і самопочуття, її підвищену схильність до появи невротичних зривів і конфліктів з людьми.

Сангвінік – людина із сильною, урівноваженою, рухливою н/с, має швидку швидкість реакції, його вчинки обмірковані, життєрадісний, завдяки чому його характеризує висока опірність труднощам життя. Рухливість його нервової системи обумовлює мінливість почуттів, прихильностей, інтересів, поглядів, високу пристосовність до нових умов. Це товариська людина. Легко сходиться з новими людьми і тому в нього широке коло знайомств, хоча він і не відрізняється сталістю в спілкуванні і прихильностях. Він продуктивний діяч, але лише тоді, коли багато цікавих справ, тобто при постійному збудженні, у противному випадку він стає нудним, млявим, відволікається. У стресовій ситуації виявляє "реакцію лева", тобто активно, обдуманно захищає себе, бореться за нормалізацію обстановки.

Флегматик – людина із сильною, урівноваженою, але інертною н/с, унаслідок чого реагує повільно, неговіркий, емоції виявляються уповільнено (важко розсердити, розвеселити); має високу працездатність, добре пручається сильним і тривалим подразникам, труднощам, але не здатний швидко реагувати в несподіваних нових ситуаціях. Міцно запам'ятовує все засвоєне, не здатний відмовитися від вироблених навичок і стереотипів, не любить змінювати звички, розпорядок життя, роботу, нових друзів, важко й уповільнено пристосовується до нових умов. Настрій стабільне, рівний. І при серйозних неприємностях флегматик залишається зовні спокійним.

Меланхолік – людина зі слабкою н/с, що володіє підвищеною чутливістю навіть до слабких подразників, а сильний подразник уже може викликати "зрив", "стопор", розгубленість, "стрес кролика", тому в стресових ситуаціях (іспит, змагання, небезпека і т.п.) результати діяльності меланхоліка можуть погіршитися в порівнянні зі спокійною звичною ситуацією. Підвищена чутливість приведе до швидкого стомлення і падіння працездатності (потрібно більш тривалий відпочинок). Незначний привід може викликати образи, сльози. Настрій дуже мінливий, але звичайно меланхолік намагається сховати, не виявляти зовні своїх почуттів, не розповідає про свої переживання, хоча дуже схильний віддаватися переживанням, часто смутний, подавлений, невпевнений у собі, тривожний, у нього можуть виникнути невротичні розлади. Однак, володіючи високою чутливістю н/с, меланхоліки часто мають виражені художні й інтелектуальні здібності.

Оскільки кожна діяльність пред'являє до психіки людини і її динамічних особливостей певні вимоги, то немає темпераментів, ідеально придатних для всіх видів діяльності.

Роль темпераменту в праці і навчанні полягає в тому, що від нього залежить вплив на діяльність різних психічних станів, що викликаються неприємною обстановкою, емоційними чинниками, педагогічними діями. Від темпераменту залежить вплив різних чинників, що визначають рівень нервово-психічної напруги (наприклад, оцінка діяльності, очікування контролю діяльності, прискорення темпу роботи, дисциплінарні дії і т.п.).

Існують чотири шляхи пристосування темпераменту до вимог діяльності.

Перший шлях – професійний відбір, одне з завдань якого – не допустити до даної діяльності осіб, що не мають необхідні властивості темпераменту. Даний шлях реалізують лише тільки при доборі на професії, що пред'являють підвищені вимоги до властивостей особистості.

Другий шлях пристосування темпераменту до діяльності полягає в індивідуалізації пропонованих до людини вимог, умов і способів роботи (індивідуальний підхід).

Третій шлях полягає в подоланні негативного впливу темпераменту за допомогою формування позитивного ставлення до діяльності і відповідних мотивів.

Четвертий, основний і найбільш універсальний шлях пристосування темпераменту до вимог діяльності – формування її індивідуального стилю. Під індивідуальним стилем діяльності розуміють таку індивідуальну систему прийомів і способів дії, що характерна для даної людини і доцільна для досягнення успішного результату.

Темперамент – це зовнішній прояв типу вищої нервової діяльності людини, і тому в результаті виховання, самовиховання цей зовнішній прояв може змінюватися, відбувається "маскування" справжнього темпераменту. Тому і рідко зустрічаються "чисті" типи темпераменту, але, проте, перевага тієї чи іншої тенденції завжди виявляється в поведінці людини

Темперамент накладає відбиток на способи поведінки і спілкування, наприклад, сангвінік майже завжди ініціатор в спілкуванні, він відчуває себе в компанії незнайомих людей невимушено, нова незвичайна ситуація його тільки збуджує, а меланхоліка, навпаки, лякає, бентежить, він розгублюється в новій ситуації, серед нових людей. Флегматик також ледве сходиться з новими людьми, свої почуття проявляє мало і довго не помічає, що хтось шукає приводу познайомитися з ним. Він схильний любовні відносини починати з дружби і врешті-решт закохується, але без блискавичних метаморфоз, оскільки у нього сповільнений ритм почуттів, а стійкість почуттів робить його однолюбом. У холериків, сангвініків, навпаки, кохання виникає частіше з вибуху, з першого погляду, але не таке стійке.

Продуктивність роботи людини тісно пов'язана з особливостями її темпераменту. Так, особлива рухливість сангвініка може принести додатковий ефект, якщо робота вимагає від нього частого переходу від

одного роду занять до іншого, оперативності в ухваленні рішень, а одноманітність, регламентована діяльність, навпаки, приводить його до швидкого стомлення. Флегматики і меланхоліки, навпаки, в умовах суворой регламентації і монотонної праці виявляють велику продуктивність і опірність стомленню, чим холерики і сангвініки.

У поведінковому спілкуванні можна і потрібно передбачати особливості реакції осіб з різним типом темпераменту і адекватно на них реагувати.

Підкреслимо, темперамент визначає лише динамічні, але не змістовні характеристики поведінки. На основі одного і того ж темпераменту можлива і "видатна", і "соціально-незначна особистість".

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОП

1. Роль темпераменту в праці та навчанні
2. Сутність класифікації темпераментів Гіппократа.
3. Чи завжди психологічний вік співпадає з хронологічним?
4. Характеристика жвавого типу нервової системи (сангвініка).
5. Спокійний тип темпераменту (флегматик) і його ознаки.
6. Характеристика нестримного (холеричного) темпераменту.
7. Якості слабого типу нервової системи (меланхоліка).
8. Які Ви знаєте властивості темпераменту?
9. Особливості поведінки людей різного темпераменту в однакових ситуаціях (на прикладах).
10. Які Ви знаєте шляхи пристосування темпераменту до вимог діяльності?

Тема 3. ПСИХОСОЦІАЛЬНІ ВЛАСТИВОСТІ ЛЮДИНИ

Ключові питання: *взаємозв'язок біопсихічних та психосоціальних властивостей; основні психосоціальні властивості людини; соціальний статус; соціальна роль; потреби та мотиви; інтелект; емоції та почуття; здібності, воля, спрямованість; характер; акцентуації особистості.*

Психосоціальні властивості людини проявляються, розвиваються і формуються у взаємодії із соціальним оточенням. До них відносять характер, волю, почуття, інтелект як когнітивну організацію здібностей; спрямованість; соціальні ролі, функції тощо. Вказані особистісні характеристики дозволяють людині пристосовуватись до реальності, взаємодіяти з іншими людьми та реалізовувати себе.

Біопсихічні та психосоціальні властивості (індивід та особистість) взаємопов'язані. Індивід, який народжується з певним набором біологічних властивостей та фізіологічних механізмів, є основою становлення особистості. Біологічні детермінанти діють протягом усього життя людини, хоча в різні періоди ця роль різна. Функціонування нервової системи є необхідною передумовою розвитку особистості протягом усього життя. Порушення в нервовій системі призводить до збоїв психічної діяльності. Проте, з іншого боку, сила та слабкість нервових процесів, їх стійкість, рухливість проявляють себе лише на рівні механізму форми (а не сутності), за допомогою яких реалізується психічна та соціальна активність особистості.

Не всі індивіди є носіями особистості. Ними не є:

- 1) новонароджені діти, які ще будуть розвиватись у процесі взаємодії з соціальним оточенням, у першу чергу з сім'єю;
- 2) діти "мауглі", які виросли поза людським суспільством;
- 3) люди, які страждають на певні органічні ураження мозку, наприклад ідіоти. Ідіотизм — найтемніша форма розумового недорозвитку, за якої відсутня мова та психічні реакції, не формуються елементарні навички.

Основу особистості становить її структура — система властивостей особистості в їх цілісності та взаємозв'язку. Існує кілька поглядів на те, що являє собою внутрішній склад особистості (Б.Г. Ананьєв, В.А. Казаков, К.К. Платонов, С.Л. Рубінштейн, З.Фрейд та ін.).

Б.Г. Ананьєв до ознак, що визначають особистісний рівень прояву людини, відносить (рис. 1):

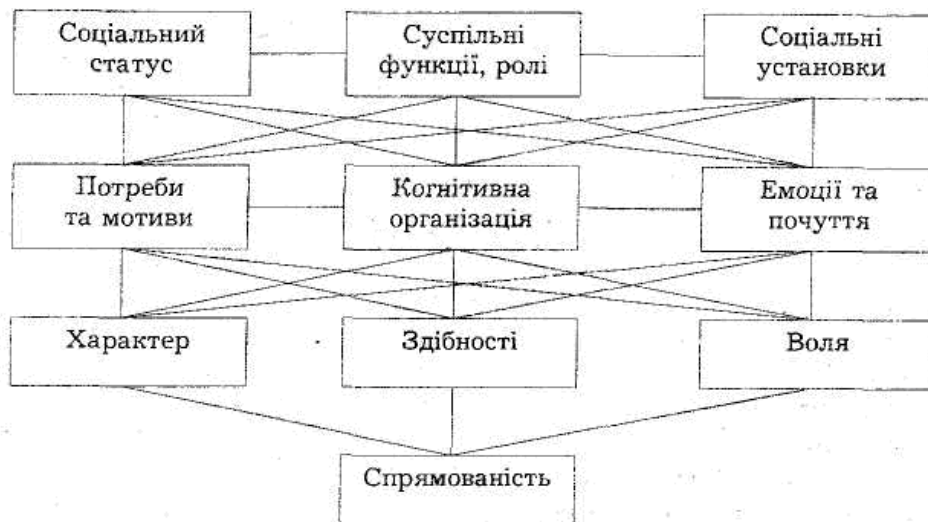


Рис. 1. Схема особистісних характеристик (за Б.Г. Ананьєвим)

соціальний статус — положення особистості в системі міжособистісних відносин, яке визначає її права, обов'язки та привілеї;

суспільна роль — відповідний прийнятим нормам спосіб поведінки людини залежно від її статусу чи позиції в суспільстві, в системі міжособових стосунків. Виконання людиною ролі залежить від її знань і вмінь перебувати в даній ролі, від значущості цієї ролі для особи, від прагнення більшою чи меншою мірою відповідати очікуванням оточення.

соціальна установка — готовність, схильність людини до певного сприйняття та ставлення до соціальної дійсності;

потреби та мотиви — це переживання необхідності в певних умовах, без яких людина не буде нормально розвиватись, жити (їжа, вода, світло, затишок тощо). Потреби пов'язані з наявністю внутрішнього відчуття незадоволення, "неспокою", з об'єктивним дефіцитом того, що необхідно людині для його усунення.

Біологічні потреби, у які включений момент динамічної напруги або більш чи менш гострий емоційний тон, виступають у вигляді потягів.

Великий вклад у розвиток теорії потягів зробив З. Фрейд. Він розрізняв дві групи потягів — сексуальні та агресивні. Важливо наголосити, що, вважаючи сексуальний потяг основним у розвитку особистості, З. Фрейд трактував сексуальність досить широко. На його думку, це все, що надає тілесне задоволення.

За З. Фрейдом, потяги стають джерелом активності людини породжують її поведінку. Для нього потяг — це основний стимул людської діяльності, що «підпорядковується принципу насолоди, тобто автоматично регулюється відчуттям задоволення або незадоволення». Але безпосереднє задоволення потягів не завжди можливе. Людині необхідно зважати на принципи реальності, враховувати правила та норми, які існують в соціумі. Коли людина не зважає на це і керується в поведінці принципом задоволення, вона може відчувати покарання у вигляді почуття провини та докорів сумління.

У такому випадку потяги можуть відтіснятися назад у несвідоме або трансформуватися і знаходити опосередковане задоволення в різних формах діяльності (наприклад творча, спортивна), прийнятних для людини та суспільства. Витіснені зі свідомості потяги проявляються у замаскованій символічній формі у сні — у сновидіннях; наяву — обмовка (приміром, коли, відкриваючи засідання, голова оголошує його закритим, то це не просто обмовка, а вияв його небажання обговорювати на цьому засіданні неприємні для нього питання), описках, помилкових діях та забуванні. Коли потяги витіснені недостатньо, виникає невроз. Подальший розвиток теорія потягів отримала в роботах неофрейдистів. А. Адлер на місце домінуючого потягу помістив *потяг до влади*, що базується на почутті неповноцінності, Е. Фром — *потяг до самостійності*, як наслідок цього — неможливість досягти гармонії з суспільною структурою громади.

Цікава концепція ієрархії розвитку потреб представлена у працях А. Маслоу, який розглядає поведінку не з позиції «гомеостазу» (прагнення до рівноваги організму), а з позиції постійного процесу знаходження та підтвердження свого потенційного та дійсного призначення в житті. Він вважав, що кожна людина прагне до свого максимального розквіту, діючи в щонайбільшій відповідності зі своїми можливостями та домаганнями. Автор виділив основні потреби людини: *фізіологічні спонуки, потреби у безпеці та захисті, любові, повазі та самоактуалізації чи самореалізації*. Спонуку до самореалізації А. Маслоу визначає так: «Людина повинна бути тим, ким вона може бути».

Самореалізація пояснюється А. Маслоу лише як «ріст зсередини», незалежний від впливу навколишнього середовища.

Автор вважав, що *потреба в самоактуалізації виникає у особистості тільки тоді, коли задоволені всі потреби*. В більш пізніх роботах вчений доповнив це положення. Якщо колись у минулому, у дитинстві потреби людини в безпеці, любові та повазі були повністю задоволені, то вона стає здатною стійко переносити втрати в цій сфері та актуалізувати себе. Він виділив психологічні характеристики самоактуалізованих людей.

Характерні риси таких людей — чітке, якісне сприйняття дійсності, здатність правильно розуміти людей, швидко орієнтуватися в міжособистісних стосунках. У них виражена спрямованість на суспільство, на людство, а не на себе; власні бажання, страхи, емоції не викривляють розуміння дійсного руху речей. Переваги самоактуалізованих людей проявляються навіть на сенсорному рівні — вони, наприклад, тонше диференціюють кольори.

Самоактуалізовану особистість не лякає нове, невідоме, не структуроване. Їм притаманні творча спрямованість, усвідомлення власного «Я», своїх бажань.

Для таких людей характерне почуття спільності з іншими людьми, симпатія до них. Вони вчаться у кожного, не зважаючи на престиж. Чітко розділяючи добре та погане, вони послідовні у своїх вчинках. Їх емоційне життя насичене. Самоактуалізовані люди здатні до глибоких, повних сексуальних переживань, які вони переживають, як диво, як відкриття безкраїх просторів, як перетворення. Цей особливий вид переживань З. Фрейд називає океанічним почуттям.

Потреби вроджені чи набуті, — це первісні умови виникнення активності, своєрідний пусковий психологічний механізм, що впливає на вибір мотивів, які задають конкретне спрямування поведінки особистості та орієнтують її на той чи інший вибір цілі, шляхів, засобів тощо у кожній конкретній ситуації.

Мотиви — це динамічні спонуки активності людини, свідомі чи несвідомі, від яких залежить спрямованість поведінки і які пов'язані з об'єктами, що відповідають певним потребам, але відносно незалежні від них. Поведінка особистості не завжди спонукається єдиним мотивом, їх може бути кілька. Усвідомлений чи неусвідомлений вибір мотиву в даній ситуації — це вибір спрямованості поведінки, що визначається актуальними потребами, а також можливостями та обмеженнями, закладеними в самій ситуації. Ситуація може сприяти чи перешкоджати реалізації тих чи інших мотивів, а в окремих випадках навіть нав'язувати мотив.

Мотивами можуть виступати інтереси, ідеали, ціннісні орієнтації, переконання, світогляд.

Потреби, потяги, бажання, прагнення, мотиви, інтереси, ідеали, цінності, ціннісні орієнтації, переконання, світогляд утворюють різноманітні сторони чи моменти спрямованості особистості, котра виступає інтегральним регулятором людської активності.



Рис. 2. Класифікація потреб

інтелект як когнітивна організація — психологічна система, що характеризує пізнавальну сферу людини. Вони включають індивідуальні особливості пізнавальних психологічних процесів, які розвиваються протягом життя (увага, відчуття, сприйняття, мислення, пам'ять, уява);

емоції та почуття — переживання людини власного ставлення до предметів, явищ дійсності, до інших людей, до самої себе, що характеризуються відносною стійкістю;

здібності — індивідуальні особливості, які забезпечують успіх у діяльності та легкість оволодіння нею;

воля — здатність до вибору дій, пов'язана з долаттям внутрішніх та зовнішніх перешкод;

спрямованість — це сукупність сталих мотивів, що орієнтують поведінку і діяльність особистості відносно незалежно від конкретних умов (потреби, інтереси, прагнення, переконання, ідеали, світогляд).

Основною формою розвитку цих якостей є життєвий шлях особистості у суспільстві, її біографія.

До найважливіших психологічних параметрів особистості належать:

стійкість особистості (відносна сталість її психологічного складу, що дає можливість прогнозування поведінки особистості, хоча може спостерігатися певна пластичність та зміна її проявів);

єдність особистості (тісний зв'язок та взаємозв'язок психічних процесів, станів, властивостей).

Особистість розвивається та формується в цілому, і кожна риса має сенс залежно від її співвідношення з іншими рисами особистості. Наприклад, у разі поєднання сміливості з почуттям обов'язку є одна особистість, а у разі поєднання з пихатістю, зарозумілістю — інша);

активність особистості (спрямованість на зміни, перетворення навколишнього світу, на розвиток себе);

здатність до саморегуляції (цілеспрямоване планування, побудова та перетворення особистістю власних дій та вчинків відповідно до особисто значущих цілей. У процесі саморегуляції особа виходить за межі поставлених ззовні цілей і задач, проявляє незалежність від ситуативних впливів середовища, відповідає на зовнішні впливи активно, а не реактивно, опирається не на безпосереднє спонукання, а на спонуку, що опосередкована метою, має ієрархізовану мотиваційну сферу).

характер — це індивідуальне сполучення стійких психічних особливостей людини, що зумовлює типовий для неї спосіб поведінки в певних життєвих умовах та обставинах;

Характер є основою особистості. Від його особливостей значно залежить стиль поведінки і діяльності людини, її життєві успіхи і невдачі. Позитивні характерологічні риси допомагають долати серйозні труднощі при досягненні поставлених цілей. Люди з такими рисами доброзичливо ставляться до інших людей, встановлюють дружні стосунки, успішно співробітничать, стимулюють діяльність колективу, роблять її цікавою та повнокровою. І навпаки, людина з важким характером — похмура, озлоблена, заважає жити всьому колективу, створює атмосферу напруженості, нервозності, є джерелом постійних конфліктів

Мінливість характерологічних рис людини виявляється не тільки в їх якісній різноманітності, а й у кількісному вираженні. Та сама риса у різних людей розвинена неоднаково. Є люди щедріші і менш щедрі, впертіші і поступливіші тощо. Коли кількісний вимір риси характеру наближається до граничних величин і досягає межі норми, виникає акцентуація характеру.

Акцентуація характеру — граничний варіант норми, наслідок посилення окремих його рис.

Акцентуація особистості — це надмірна виразність (загостреність) окремих рис характеру (темпераменту) та їх сполучень, яка визначає яскравість індивідуальності. Акцентуації визначають такі стрижневі риси характеру: альтруїзм, егоїзм, почуття обов'язку, безвідповідальність, стійкість, імпульсивність, контактність, замкненість, впевненість, тривожність, акуратність, неохайність.

За наявності акцентуації в людині з'являється підвищена вразливість до одних стресогенних впливів за відносної стійкості до інших. Ця особливість часто виявляється лише в тих складних ситуаціях, які потребують активної роботи саме слабкої ланки. У звичайних умовах наявність акцентуацій не заважає людині в її діяльності, але за несприятливих умов може призвести до серйозних змін у поведінці, виникнення неврозів чи гострих емоційних реакцій.

Розглянемо характеристику найважливіших типів акцентуацій:

Представникам **гіпертичного типу** властиві постійна спрямованість на діяльність і спілкування, велика балакучість, хвалькуватість, непостійність у захопленнях та інтересах, висока емоційна збудливість, яка виникає внаслідок зовнішніх впливів, конформність у поведінці.

Дистимічний тип зосереджений на своєму внутрішньому світі. Зовнішній світ для його представників має другорядне значення. Такі люди замкнуті, повільно і важко адаптуються до нових обставин, високо тривожні, невпевнені в собі, малокомунікабельні.

Індивіди, що належать до **збудливого типу**, дуже імпульсивні в діях і вчинках. У спілкуванні завжди намагаються нав'язати свою думку. Нетерплячі до заперечень і схильні до конфліктної поведінки.

Людам **демонстративного типу** властиве прагнення за будь-яку ціну виділитися серед інших, викликати захоплення чи співчуття, бути в центрі уваги. У них спостерігається високий егоцентризм, позерство, видавання бажаного за дійсне.

Для **циклоїдного типу акцентуації** характерно періодичне (з фазою від декількох тижнів до декількох місяців) коливання настрою і життєвого тону. У період підйому їм присущі риси гіпертичного типу. Потім настає період спаду настрою, різко падає контактність, людина стає небагатослівною, песимістичною. Починає тяготитися гучним товариством, хоча в конфлікти вступає рідко. Закидаються колишні захоплення, губиться інтерес до пригод і ризику. Жваві співрозмовники стають сумовитими домосідами.

Головними рисами **педантичного типу** є працелюбність, відповідальність, любов до порядку та самоаналізу. У той же час вони нерішучі, тривожні та дуже прив'язані до рідних (особливо до матері). Формалізм і педантизм є психологічним захистом від постійної тривоги та страхів за майбутнє.

Основна риса **застраглого типу** — значна стійкість афекту, "злопам'ятність" прагнення і в головному і в дрібницях відстоювати свою точку зору, не враховуючи позицію оточуючих.

Знаючи тип акцентуації, потрібно так вибудовувати власну діяльність і стосунки з іншими людьми, щоб уникати критичних ситуацій, які можуть провокувати небажану поведінку.

Ознайомлення з акцентуацією характерів дає змогу глибше пізнати себе та оточуючих, оцінити свої сильні і слабкі риси, у процесі цілеспрямованої роботи долати помічені недоліки. Адже характер — це продукт тривалого виховання і наполегливого самовиховання.

Поділ якостей особистості на біопсихічні та психосоціальні є умовним. Він необхідний для аналізу та глибини розуміння сутності людини. Насправді **людина** — це поняття цілісне і вона завжди виступає у єдності біологічного, психічного та соціального.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ

1. Назвіть основні психосоціальні властивості людини. Яку роль вони відіграють у її життєдіяльності?
2. Як пов'язані біопсихічні та психосоціальні властивості індивіда?
3. Що таке суспільна роль людини?
4. Охарактеризуйте різновиди потреб.
5. З чого складається когнітивна організація?
6. Дайте визначення емоціям та почуттям
7. Що таке воля?
8. Що входить у поняття спрямованість особистості?
9. Що таке характер?
10. Які є типи акцентуацій характеру? У чому полягає суть їхньої поведінки?

Тема 4. РОЗВИТОК ОСОБИСТОСТІ

Ключові питання: співвідношення понять „людина”, „індивід”, „особа”, „особистість”, „індивідуальність”, структура особистості; джерело, умови, механізми та етапи розвитку особистості, шляхи самореалізації; розвиток особистості студента.

Кожне з понять індивід, особа, особистість і індивідуальність розкриває специфічний аспект індивідуального буття людини.

Людина — це родове поняття, що вказує на віднесеність істоти до вищого ступеня розвитку живої природи — до людського роду. У понятті „людина” затверджується генетична зумовленість розвитку власне людських ознак і якостей.

Індивід — це одиничний представник біологічного виду „homo sapiens”.

Особою є людський індивід як об'єкт та суб'єкт суспільних відносин та свідомої діяльності. Поняття „особа” (лат. Persona) як член суспільства й „особистість” (лат. Personalitas) як соціальне та психологічне обличчя людини термінологічно та змістовно нерівноцінні.

Особистість — це людина, взята у системі її психологічних характеристик, що соціально зумовлені, виявляються у суспільних зв'язках і відносинах, є стійкими і визначають моральні вчинки людини, які мають ціннісне значення для нього самого, оточуючих і соціуму в цілому. Простіше кажучи, особистість — це особлива соціальна якість людини, що набувається в соціально-культурному середовищі в процесі спільної діяльності і спілкування. Людина як особистість розглядається з погляду функцій, ролей, що їх вона виконує в суспільстві, та місця в суспільній структурі.

Які основні (необхідні та достатні) **критерії розвитку особистості**?

За думкою відомого психолога Л. Божович, першим критерієм розвитку особистості є здатність людини подолати власні безпосередні бажання, спонукання заради соціально-значущої мети. Тобто особистість має певну ієрархію (підпорядкованість) мотивів.

Другим критерієм розвитку особистості є свідоме регулювання власної поведінки, що передбачає сформованість самосвідомості як особливої інстанції особистості.

Для позначення неповторності, оригінальності людської особистості використовують поняття „індивідуальність”. **Індивідуальність** — це особистість конкретної людини як неповторне сполучення своєрідних психічних особливостей (тип темпераменту, фізичні й психічні особливості, інтелект, світогляд, життєвий досвід).

Взаємовідношення між індивідом як продуктом антропогенезу, особистістю, що засвоїла суспільно-історичний досвід, та індивідуальністю, що перетворює світ, може бути передане формулою: „Індивідом народжуються. Особистістю стають. Індивідуальність відстоюють”.

На землі немає двох однакових особистостей, кожна особистість має свою структуру. Однак є багато спільного, що дає змогу виділити структуру особистості взагалі.

З яких компонентів складається структура особистості? Розглянемо відповіді на ці запитання представників різних наукових напрямів.

Психоаналіз. З. Фрейд у праці „Я і Воно” висунув теорію динамічної взаємодії трьох компонентів особистості: id, ego та super-ego.

Найнижчий шар — *Воно (id)* — це система біологічних потреб у фізичних задоволеннях, резервуар усіх психічних енергій та природжених інстинктів життя і смерті. *Воно* повністю відірване від зовнішньої реальності, сфокусоване на власному задоволенні, незважаючи на наслідки. Дії *id* підпорядковані принципу задоволення.

Друга частина особистості — *Я (ego)* — розумна, раціональна, відповідає за адаптацію до середовища. Її дія підпорядкована принципу реальності, що стримує бажання *id* доти, доки не буде знайдений слушний прояв для задоволення. Основна функція *ego* — захищати *Воно* і забезпечувати йому безпечне задоволення. На відміну від несвідомого *id*, *ego* зберігає тісні зв'язки зі свідомістю, хоча виконує і несвідомі функції. *Я* також контролює систему органів сприймання та руху.

Воно є природжене. *Я* починає розвиватися через досвід взаємодії з реальністю. Пізніше, із соціалізацією дитини, засвоєнням суспільних цінностей, засновується третє силове поле особистості — *понад-Я (super-ego)*. Цей компонент уособлює голос моралі, нагороджує людину за добрі дії та карає за погані. *Понад-Я* складається

з ідеалу *Я* (стандарти і моральні норми, які особа вважає правильними) і з сумління (внутрішній голос, який з'являється тоді, коли людина чинить неправильно). Дії *понад-Я* здебільшого несвідомі. З. Фрейд відзначав, що певний аспект *super-ego* є жорстоким та дикунським, а це вказує на його корінь в несвідомому. Прояви *понад-Я* підпорядковані ідеалістичному принципу, котрий полягає в додержанні етичних норм. Ця частина має багато спільного з *id* — обоє позбавлені контакту з реальністю.

Трансактний аналіз (Е. Берн) визначає таку структуру особистості людини, що містить три компоненти, его-стани: “Дитина”, “Батько” і “Дорослий”.

“Дитина” — це збережені (зафіксовані) переживання минулого, в основному дитинства. Отже, Дитина — це вчинки, поведінки і думки людини, що були у неї колись, у дитинстві. Цей Его-стан характеризується інтенсивними емоціями, які можуть вільно або виражатись, або стримуватись відповідно до ситуації. Тому ми говоримо про два типи: “Дитина — Природна, чи Вільна і Дитина Адаптована”.

Его-стан “Батько” — збережені усередині нашої психіки значимі інші люди. Найбільш значимими для більшості людей є батьки. “Батько” містить не просто спогади і образи значимих інших, це як би вкладені в нас інші люди зі своїм голосом, виглядом, поведінкою, характерними жестами і словами і т.д., — як вони сприймалися тоді, у дитинстві. “Батько” — це наші переконання, вірування і забобони, цінності й установки, багато з яких ми сприймаємо як свої власні, прийняті нами самими, тоді як насправді вони “внесені” ззовні за допомогою включення усередину значимих для нас людей. Тому Батько — наш внутрішній коментатор, редактор і оцінювач. Дорослі виявляють стосовно дитини дві основні форми впливу: тверді вказівки, заборони тощо; прояв турботи, доброти, заступництва тощо. Перший — Батько, Який Контролює, а другий — Батько, Який Піклується.

Нарешті, третій Его-стан — “Дорослий” — відповідає за раціональне сприйняття життя, об'єктивну оцінку реальності, що характерно для дорослої людини. “Дорослий”, спираючись на розумову діяльність і використовуючи набутий досвід, приймає рішення, виходячи з ситуації, що існує зараз, у даний момент, тепер. Він втілює об'єктивність, організованість, приведення усього в систему, вірогідність, опору на факти. Дорослий діє на зразок комп'ютера, досліджуючи й оцінюючи наявні імовірності й альтернативи, і ухвалює усвідомлене, раціональне рішення, доцільне в даний час і в даний ситуації. У цьому відмінність Дорослого від Батька і Дитини. Функцією Его-стану Дорослого є перевірити усе закладене в Батька і Дитину, зіставивши це з фактами (перевірка реальності). Его-стан Дорослий називають менеджером особистості.

Гуманістична психологія розглядає особистість як певне психологічне утворення, яке виникає у процесі життєдіяльності у суспільстві, як продукт розвитку людського досвіду. Особистість має своє ставлення не лише до дійсності, а й до самої себе. Фундатор гуманістичної психології А. Маслоу висунув положення про найважливішу людську потребу в самоактуалізації, самореалізації. Він відкрив і дослідив особливий тип особистостей, які уособлюють в собі цю потребу. Це — самоактуалізовані особистості, вони мають особливу структуру, що істотно відрізняється від структури звичайних особистостей. Їм притаманні такі риси: **ефективне сприймання реальності та зручне ставлення до неї; приймання самих себе, інших людей, світу; спонтанність, простота, натуральність; проблемна центрація; потреба в самотності; автономність, незалежність від культури та оточення; безпосередність оцінок; духовні переживання; ототожнення з людством; демократичні погляди; міжособові стосунки глибокі; філософське, не вороже, почуття гумору; працелюбність; творчість; стійкість до впливу культури.**

Однією з найпопулярніших структур особистості, серед описаних радянськими авторами вважають структуру, розроблену К. Платоновим.

Динамічна функціональна структура особистості (за К. Платоновим)

Підструктура	Підструктура підструктури	Співвідношення біологічного та соціального	Вид формування
1	2	3	4
Спрямованість	Переконання, світогляд, ідеали, прагнення, інтереси, ба-жання	Визначну роль ві-діграє соціальне, біологічного майже немає	Виховання
Досвід, характер	Знання, уміння, навички, звички	Значно більше соціального	Навчання

Особливості психічних процесів	Увага, відчуття, сприймання, пам'ять, мислення, воля, емоції, почуття	Значно більше соціального	Вправи
Біопсихічні властивості	Темперамент, статеві, вікові, фармакологічно зумовлені властивості	Соціального майже немає	Тренування

Одним із важливих моментів розкриття сутності людини є розуміння тих законів, за якими відбувається розвиток, розуміння його рушійних сил, джерел, закономірностей та етапів, ролі кризових періодів в житті людини, можливостей прискорення процесу розвитку тощо.

Які фактори та детермінанти визначають розвиток особистості?

біогенетичні фактори (спадковість, фізіологічний стан здоров'я);

матеріальні умови життєдіяльності (навколишнє середовище, засоби діяльності);

соціальні умови (суспільство людей, включеність у процеси соціалізації (навчання, виховання));

психічні умови (внутрішньо спричинена активність особистості).

Джерелом розвитку особистості є вирішення таких суперечностей: між процесами збудження і гальмування нервової системи; в емоційній сфері — між задоволенням і незадоволенням, радістю і горем; між спадковими даними і потребами виховання (дитина-інвалід завдяки вихованню досягає певного рівня розвитку); між рівнем розвитку особистості й ідеалом (оскільки ідеал завжди досконаліший за конкретного вихованця, він спонукає до самовдосконалення особистості) між потребами особистості та моральним обов'язком людини (щоб потреба не вийшла за межі суспільних норм, вона “стримується” моральним обов'язком людини, сприяючи формуванню здорових матеріальних і духовних потреб особистості) між прагненням особистості та її можливостями (коли особистість прагне досягти певних результатів у навчанні, а рівень її пізнавальних можливостей ще не достатній, для вирішення суперечностей їй потрібно посилено працювати над собою) між стрімленням особистості до самоактуалізації та соціальною детермінацією.

Потреба у самоактуалізації з'являється у здорових людей. Вона, є вершиною в ієрархії потреб.

Потреби у самоактуалізації, самореалізації
Потреби у повазі, визнанні
Потреби у любові, позитивному ставленні
Потреби у безпеці, належності до спільноти (дім, робота, соціальні права та ін.)
Фізіологічні потреби (їжа, вода, кисень, продовження роду та ін.)

Піраміда потреб
(за А. Маслоу)

Оздоровлення суспільства іде не шляхом соціальних революцій, а шляхом оздоровлення і розвитку особистостей, з яких воно складається.

Етапи розвитку особистості:

I стадія (від народження до 1 року): формується базова довіра до людей, почуття безпеки існування у світі, на противагу почуттю недовіри до людей, відчуттю загрози, що йде від світу. Ознаки соціальної довіри у немовляти проявляються у легкому годуванні, глибокому сні, нормальній роботі кишечника. До перших соціальних досягнень належить готовність дитини без надмірної тривоги чи гніву, дозволити матері зникнути з поля зору, бо її існування стало внутрішньою впевненістю, а її появу можна передбачити. Це формує у маленької дитини початкове почуття власної ідентичності.

II стадія (від 1 до 3 років): формування та відстоювання дитиною своєї автономії та незалежності на противагу сумнівам у собі та почуттю сорому. Боротьба почуття незалежності, самостійності, впевненості у собі проти сорому та сумніву сприяє встановленню співвідношення між здатністю співпрацювати з іншими людьми і наполегливістю та її обмеженнями. Наприкінці стадії виникає стійка рівновага між цими протилежностями. Вона буде позитивною, якщо батьки та близькі не занадто керуватимуть дитиною, не будуть гіперопікати її, придушувати її прагнення до автономії. Із відчуття самоконтролю при збереженні позитивної самооцінки виникає стійке почуття доброзичливості та гордості, із почуття втрати самоконтролю і стороннього зовнішнього контролю з'являється стійка схильність до сумніву в собі та сорому.

III стадія (від 3 до 6 років): формуються ініціативність, активність і в одночас переживання почуття вини

та моральної відповідальності за свої бажання. Дитина жадібно та активно пізнає навколишній світ, через гру проникає у світ дорослих відносин. На цьому етапі відбувається усвідомлення своєї статевої приналежності, виявляється прагнення зайняти місце батька (матері) у відносинах з батьками протилежної статі.

IV стадія (від 6 до 11 років): включення дитини у нові соціальні зв'язки — вступ до школи. Формується любов до праці та вміння поводитися із знаряддями праці або почуття неспроможності, неповноцінності, нездатності, заздрості до інших дітей.

V стадія (від 11 до 20 років): з'являється почуття цілісного усвідомлення себе та свого місця в житті, відбуваються самовизначення і вибір професії, особистість окреслює свій життєвий шлях, формується «я» ідентичність, яка включає в себе відчуття стійкості та неперервності власного «Я», незважаючи на ті зміни, які відбуваються з нею у процесі її росту та розвитку. Негативний полюс — непевність у розумінні власного «Я» («дифузна ідентичність»), яка проявляється у регресії до інфантильного рівня і бажанні якомога довше відтягнути набуття дорослого статусу, стійкому почутті тривоги та ізоляції, постійному очікуванні чогось такого, що зможе змінити життя, страхові перед особистим спілкуванням, презирстві до визначених суспільних ролей, ірраціональному відданні переваги всьому іноземному.

VI стадія (від 20 до 40 — 45 років): встановлення дружніх зв'язків, пошук супутника життя, прояв почуття близькості до людей, задоволення особистим життям, реалізація в роботі на противагу почуттю відчуженості, самотності.

VII стадія (від 40 — 45 до 60 років). Ця стадія є центральною в житті людини. За нормальної лінії розвитку для людини характерні висока продуктивність праці, піклування про майбутнє покоління, *боротьба її творчих сил проти застою, стагнації, заскорузлості.*

На останній *VIII стадії* відбувається інтеграція результатів всіх попередніх фаз, формується мудре відношення до життя, яке зріла особистість сприймає, не впадаючи у відчай, не розчаровуючись у прожитому житті, у людях, у собі, не відчуваючи презирства до життя, бажання отримати від нього більше, ніж було отримано, без паралізуючого страху смерті, яка наближається.

Вчені-психологи виокремлюють такі **механізми розвитку**:

зсув мотиву на мету: емоційне підкріплення, схвалення оточуючих у разі досягненні людиною цілі, під час демонстрації бажаної поведінки викликає багато позитивних емоцій. Психологічний комфорт, що його відчуває людина при задіянні нових засобів реалізації схваленої мети, сприяє висвітленню цих засобів як цілей. Отже, засіб стає метою;

ідентифікація (ототожнення себе з ідеалом, наслідування зразкової поведінки, стратегії та тактики діяльності авторитетної, референтної людини);

оволодіння соціальною роллю (у тому числі професійною). Цей механізм багато у чому схожий з механізмом ідентифікації, проте він відрізняється більшим ступенем узагальнення та мінімальною персоналізацією еталонної ролі. Він пов'язаний із поняттями: соціальна позиція і соціальна роль. Соціальна позиція — це функціональне місце, яке може займати людина. Головне — набуті у цій позиції певні права. Сукупність соціальних позицій становить соціальну роль;

самореалізація — реалізація усіх потенційних можливостей особистості. Вчені (А. Маслоу та ін.) виділяють такі **шляхи самореалізації людини** протягом її життєдіяльності:

- 1) творча праця в радість;
- 2) власна життєва позиція — віра (у сенс життя, у Бога, у себе самого); свобода вибору (власне ставлення); любов (активна зацікавленість);
- 3) відповідальність за себе, своє життя;
- 4) незалежні, безпосередні переживання цінностей життя (ситуативна самореалізація);
- 5) Цілісність “Я” шляхом його усвідомлення;
- 6) Життя “тут — тепер — зараз”.

Розглянемо розвиток особистості студента

Завдяки спільному виду діяльності — учінню, спільному характеру праці студенти утворюють певну соціально-професійну групу, провідною функцією якої є набуття відповідних знань та умінь в галузі вибраної професії, навичок самостійної творчої діяльності. До **вікових особливостей розвитку** студента належать: домінування потреб у спілкуванні, у досягненнях, в усамітненні; пік розвитку вищих психічних функцій (сприймання уваги, пам'яті, мислення, уяви, мовлення, емоцій, почуттів); готовність до самостійного навчання; активне формування індивідуального стилю життєдіяльності; інтенсивний розвиток спеціальних здібностей; формування “Я-концепції” на основі позитивного самоставлення; фізичне вдосконалення (наращення м'язової сили, пришвидшення реакцій, моторної спритності, зростання витривалості тощо); затримка соціального становлення.

Головна особливість студентського віку полягає в усвідомленні людиною своєї індивідуальності, неповторності в розвитку самосвідомості та формуванні образу “Я”.

З соціального погляду дуже важливо, що студентський етап розвитку пов'язаний з формуванням відносної економічної самостійності, відходу від батьківського дому, формуванням сім'ї.

Психологічне та педагогічне благополуччя студента в оточуючому середовищі сприяє нормальному розвитку його особистості: не повинно бути істотної розбіжності між самооцінкою та оцінкою, отримуваною студентом від значущих для нього людей (референтної групи), до яких обов'язково повинні належати батьки та викладачі.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ

1. Як співвідносяться між собою поняття „людина”, „індивід”, „особа”, „особистість” та індивідуальність?
2. Охарактеризуйте структуру особистості з точки зору сучасних психологічних концепцій.
3. Що є джерелом розвитку особистості?
4. Які умови розвитку особистості?
5. Назвіть основні механізми розвитку особистості.
6. На яких етапах формується особистість?
7. Дайте характеристику студентському віку.
8. Назвіть вікові особливості розвитку особистості студента.
9. У чому полягає головна особливість розвитку студента?
10. Розкрийте суть поняття та основні шляхи самореалізації.

Тема 5. „Я — КОНЦЕПЦІЯ”. СИСТЕМА ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАХИСТУ

Ключові питання: структура та формування Я—концепції; зміст і функція психологічного захисту; різновиди психологічного захисту; особливості „Я—концепції” і структура психологічного захисту.

Уявлення людини про себе репрезентуються у **„Я-концепцію”**, яка включає в себе не тільки образ своєї зовнішності, фізичних, розумових, моральних особливостей та здібностей (пізнавальний компонент), а й ставлення до себе в цілому чи до окремих сторін своєї особистості (емоційний компонент). Це ставлення проявляється у системі самооцінок (завищена, занижена, адекватна) і детермінує особливості поведінки (поведінковий аспект).

В основі уявлень про саму себе лежить здатність людини відокремлювати себе від зовнішнього світу та від продуктів власної життєдіяльності.

„Я — концепція” — це прояв самосвідомості, динамічна система уявлень людини про себе. Вона формується під впливом досвіду кожного індивіда. Ця система становить основу вищої саморегуляції людини, на базі якої вона будує свої стосунки з оточуючим її світом.

Самосвідомість у психологічній літературі розглядається як складне родове утворення в структурі психіки особистості, а образ „Я” — як видове. Образ „Я” — продукт самосвідомості, тобто вияву усвідомлення і оцінки індивідом себе як суб’єкта практичної і теоретичної діяльності, ідеалів, переконань, що мотивують його активність. Види образів „Я”: соціальне „Я”, духовне „Я”, фізичне „Я”, інтимне „Я”, сімейне „Я” тощо, а також „Я” — реальне, „Я” — ірреальне, теперішнє, майбутнє, фантастичне і т. п.

На відміну від самосвідомості образ „Я”, крім усвідомлених компонентів, містить невідоме „Я” на рівні самопочуття, уявлень. Головна функція образу „Я” — забезпечити інтегрованість, цілісність, індивіда, його особистісну сутність досягти суб’єктивної гармонійності. „Я” — концепція вивчається науками про людину і суспільство.

На початку 20 ст. Ліппс П. (1913) розглядав „Я” як об’єднуючий компонент свідомості, вважав „Я” діяльним, реальним субстратом індивідуальної свідомості.

У вченні про особистість Джеймс (1923) виділяв емпіричне „Я”, що пізнається і чисте „Я” як елементи свідомості. Між ними існує єдність та боротьба протилежностей.

3. Фрейд (1933) вважав внутрішнім джерелом розвитку „Я” особистості суперечність між його реальним та ідеальним компонентами (боротьба „Его” та „Супер-Его”).

Представники гуманістичної психології описують феноменологію особистості, тобто те, як людина сприймає, розуміє і пояснює себе, реальні події свого життя.

Проблеми розвитку „Я — концепції” та виховання широко висвітлена Р. Бернсом (1986). Автор чітко доводить, що властива процесам самосвідомості концептуальність знаходить вираз у систематизованій „Я — концепції”. За своїм змістом „Я — концепція” може бути позитивною, негативною, амбівалентною.

А. Маслоу вбачає внутрішню суперечність розвитку „Я” у невідповідності реального рівня самоактуалізації індивіда, його можливому рівні. В результаті суб’єкт шукає нові способи поведінки, що дозволяють йому більш самоактуалізуватися. В своїх концепціях самоактуалізації особистості як прагнення до самовияву Маслоу дає опис вимог, яким повинен відповідати індивід. Роджерс підкреслює здатність людини до особистісного самовдосконалення. Центральним поняттям його теорії є поняття «Я», оскільки кожна людина вирішує питання: Хто я? Що я можу зробити, щоб стати тим, ким я хочу бути? Образ «Я», складається в умовах особистісного життєвого досвіду.

Отже, **„Я — концепція”** — це оцінно-пізнавальна система, що переживається і більш-менш усвідомлюється індивідом. На її основі складається ставлення індивіда до себе та до інших, що спирається на особистісну самооцінку своїх можливостей, здібностей, характеру. Е. Фромм наголошує: „Мое власне „Я” повинно бути таким же об’єктом моєї любові, як і інша людина. Утвердження власного життя, щастя, розвитку свободи укорінено в моїй здатності любити, тобто в турботі, повазі, відповідальності і знаннях. Якщо індивід здатний любити творчо, він любить і себе; якщо він любить тільки інших, він взагалі не може любити”. Таким чином образ „Я” виступає як регулятор міжособистісних стосунків людини.

В сучасних психологічних дослідженнях підкреслюється роль образу „Я” як узагальненого механізму саморегуляції особистості, зазначається, що саме образ „Я” забезпечує самототожність (ідентифікацію),

особистісну відповідальність, породжує почуття соціальної причетності. Механізм саморегуляції Я-концепції виявляється у вербалізованій формі: власного бажання — “Я хочу”, усвідомлення своїх можливостей — “Я можу”, вимогливості — “Мені потрібно”, цілеспрямованості — “Я прагну”.

Індивіди з різними “Я — концепціями” не однаково сприймають світ: вірно або не вірно, спотворено, наприклад: “Я — реальне” і “Я — ідеальне” не співпадають, це викликає незадоволення, розчарування. Від задоволення рівня домагань в досягненні особистості залежить формування важливого компонента її свідомості - самоповаги. Вона впливає фактично на всі аспекти діяльності людини: включає і задоволеність собою, і прийняття себе, і почуття власної гідності, і позитивне ставлення до себе, і узгодженість свого надособистісного і ідеального “Я”. Мотивація досягнення, будучи домінуючою для людини є також важливим регулятором її розвитку.

Процес самоконцептуальності змінюється залежно від віку. Уявлення індивіда про себе інтегруються в більш складні системи,

Формуються поняття “концепція “Я”. Якщо в самосвідомості підлітків, старшокласників в образі “Я” ще немає певної стабільності, їх процес самопізнання знаходиться в стані формування, то у студентів спостерігаються значні зрушення в напрямку особистісної сталості “Я — концепції”. Самосприймання в цьому віці стає більш узагальненим, якісно новим. Воно полягає не стільки в кількісній оцінці своїх рис, скільки в прагненні оцінювати себе з позицій нового соціального статусу, здатності до засвоєння професійних знань, готовності до створення сім’ї.

Умовно виділяють такі етапи у формуванні «Я-концепції».

1. **Від народження до 1 року.** Цей етап пов’язаний з виникненням відчуття свого тіла та виділенням його з навколишнього світу. Цей процес відбувається у контексті діалогу “мати — дитина” і включає в себе різнобічну взаємодію: візуальну, сенсомоторну, слухову та кінетичну. Важливо, щоб мати добре розуміла, чого саме хоче немовля, була впевнена у своїх діях, у тому, що вона робить.

Уявлення про тіло та цікавість до нього залишаються центральними аспектами переживання «Я» на все життя.

2. **Від 1 року до 3 років** дитина починає *сприймати себе як окрему істоту*. Вона вже має уявлення про відсутніх зараз вагомих постатей та події. Поява вербальних навичок та здатність сумніватися у намірах та бажаннях дорослих, які відрізняються від бажань самої дитини, призводить спочатку до *конфлікту розвитку* (криза 3-х років). Дитина змушена знаходити компроміс між *бажанням самостійності та незалежності та бажанням приємної міжособової взаємодії з батьками*.

Незадоволена вимушеними обмеженнями, дитина починає усвідомлювати свою залежність від любові та підтримки матері. Сильна амбівалентність у почуттях приводить дитину до сумнівів щодо *можливості інтегрувати “хороші” та “погані” уявлення про себе*. Вирішення цього завдання багато в чому залежить від *позиції батьків*, що проявляється як у *здатності до співчуття*, так і у *здатності досить чітко окреслити заборони, вимоги та мінімальні стандарти*. Спостерігаючи за *емоційними реакціями батьків*, дитина визначає, яка поведінка схвалюється, а яка — ні. Коли дитина починає інтерналізувати правила взаємовідносин (вони привласнюються і стають внутрішніми правилами), то вона узагальнює та об’єднує всі ці почуття. Коли у батьків та близьких немає єдності в оцінці тих чи інших дій дитини, коли мама сама поводить себе як вередлива дитина, то це призводить до порушення соціальної адаптації (конфліктів, істерик, маніпулювань, агресивних проявів з боку дитини тощо).

Позиція батьків необхідна для підтримки інтегруючого позитивного почуття власного “Я”, яке формується наприкінці даного періоду. Почуття власного “Я” пов’язане з відчуттям себе як окремого та інакового.

3. Протягом наступної стадії (**від 3 до 6 років**) почуття власного “Я” розширюється. Відбувається процес ідентифікації з батьками однакової статі. Диференційований за статтю та нарцисично оцінений образ тіла служить позитивним джерелом самооцінки. В свою чергу позитивна самооцінка служить основою впевненості в собі, незалежності, самостійності.

У цей період дитина розширює розуміння від “хто вона” до “яка вона”.

4. **Від 6 до 11 років** розширення соціального життя робить істотний внесок у почуття власного “Я”. Зміцнюється почуття відповідальності за себе, відбувається подальша інтерналізація правил, норм, стандартів.

Дитина починає розуміти, що хоча б інколи вона може помилятися.

5. Біологічні зміни, нестійкість настрою, ускладнення сімейних та соціальних стосунків, а також нова відповідальність, характерні **для наступного періоду**, — все це сприяє розпитку почуття власного “Я”.

У підлітковому віці нестабільність самооцінки пов’язана з тим, що захоплення або сум і самотність наступають у разі прийняття чи нехтування другом або референтною групою.

Вдале завершення підліткового та юнацького періодів включає в себе відношення до тілесних змін, які відбуваються у цьому віці, емоційні переживання; усвідомлення своїх якостей та досвід соціальних відносин. Все це веде до формування “Я — концепції”. “Я-концепція” — *стійка, частково усвідомлена система уявлень людини про себе, яка переживається як неповторна та на основі якої особа будує свою взаємодію зі світом, іншими людьми і відноситься до себе*.

Система психологічних захистів “я”. Система психологічних захистів “Я” захищає не людину, а її внутрішній світ, уявлення про себе, зберігає стабільність компонентів “Я-концепції”.

Людина, яка використовує систему захисних психологічних бар’єрів, вирішує одне або два такі завдання:

1) уникає чи оволодіває загрозливим почуттям — тривогою, інколи горем чи іншим дезорганізуючим емоційним переживанням;

2) зберігає самоповагу, підтримує позитивне почуття власного “Я”. Кожна людина віддає перевагу певним захистам, котрі стають невід’ємною частиною її індивідуального стилю боротьби з труднощами. Це **автоматичне неусвідомлене** використання певного захисту чи набору захистів є результатом складної взаємодії чотирьох факторів (за Н. Мак-Вільямс):

вродженого темпераменту;

природи стресів, пережитих у ранньому дитинстві;

захистів, взірцем яких (а інколи і свідомими вчителями) були батьки чи інші значущі постаті;

наслідків, засвоєних на основі власного досвіду, використання окремих захистів (теорія навчання називає це ефектом підкріплення; психодинамічний підхід — несвідомим вибором людиною улюблених способів подолання труднощів).

З метою подолання відчуття тривоги чи загрози власному “Я” людина використовує психологічні захисти. Якщо вони спотворюють та деформують сприйняття реальності, то ми маємо справу з низькоадаптивними захистами, які, хоча і дають можливість людині досягти душевного спокою в таких ситуаціях, одночасно призводять до неадекватного відображення дійсності. Адекватне розуміння реальності було би катастрофічним для даної особистості, воно тільки б посилювало тривогу та дезорганізувало її. Наприклад, примітивна ідеалізація іншої людини необхідна такій людині з низько-адаптивними захистами для того, щоби подолати внутрішній страх за рахунок впевненості в тому, що хтось, до кого вона прив’язана, — всемогутній, нескінченно прихильний і зможе забезпечити їй безпеку.

До **низько адаптивних захистів** належать: примітивна ізоляція, ідеалізація, знецінення, заперечення, проєкція, інтроєкція, проєктивна ідентифікація.

Так, *примітивна ізоляція* — це ізоляція від соціальних стосунків, заміщення напруги, яка існує у взаємодії з оточенням, стимуляцією, яка виходить від фантазій (максимальна заміна комп’ютером спілкування з людьми); *заперечення* — відмова прийняти існування неприємностей (дружина, яка заперечує, що чоловік, котрий її б’є — небезпечний; наркоман, який запевняє, що не має проблем з наркотиками; жінка, в якій є підозра на рак грудей, уникає лікарів).

Більш ефективний рівень регуляції поведінки та взаємодії особистості з дійсністю забезпечують **високоадаптивні захисти**, до яких належать раціоналізація, відреагування, витіснення, ідентифікація, заміщення, інтелектуалізація, регресія, знищення зробленого, сублімація, гумор, які дозволяють більш адекватно сприймати реальність та вирішувати проблеми.

Так, *витіснення* — це мимовільне усунення зі свідомості почуттів, думок, прагнень до дії, які все одно мотивують поведінку (випадання з пам’яті травматичних моментів, тимчасове забування імені знайомого, за яким стоїть, вочевидь, несвідоме негативне ставлення до нього); *регресія* — повернення на більш примітивний рівень поведінки та мислення (люди, які “живуть” турботою про власне здоров’я та перебувають у позиції слабкої людини. Це їх спосіб подолання складних життєвих ситуацій, в яких вони безпорадні та відчувають тривогу); *сублімація* — соціально прийнятний прояв біологічних імпульсів (сексуальних і агресивних). Це — процес, завдяки якому відбувається трансформація цих імпульсів у професійну діяльність, у різні види творчості. З. Фрейд вважав, що наукова діяльність, мистецтво, літературна творчість є засобами зняття певної внутрішньої напруженості, викликані імпульсами.

Зріла особистість спирається переважно на різні варіанти високоадаптивних захистів, які забезпечують адекватніше сприйняття реальності. Низькоадаптивні захисти характерні для незрілої особистості.

Яку роль відіграє образ “Я” у формуванні психологічного захисту?

Індивід “має багато образів “Я”, які конструюються під певним кутом зору:

“Справжнє “Я” — якою людина бачить себе в даний момент.

“Динамічне “Я” — за допомогою яких засобів людина планує досягти успіху (наприклад: студент за допомогою вищої освіти планує зробити кар’єру).

“Фантастичне “Я” — якою людині треба було б бути, виходячи із засвоєних нею моральних норм та зразків поведінки.

“Майбутнє “Я” — з якою взірцевою для себе особистістю людина прагне зрівнятися в майбутньому.

“Ідеалізоване “Я” — яким себе суб’єктові приємно було б бачити

Провідну роль у формуванні механізму психологічного захисту відіграє «ідеалізоване “Я”. Саме «ідеалізоване “Я” визначає систему очікувань, як саме будуть сприймати суб’єкта його партнери по спілкуванню. При цьому вся система психологічного захисту спрямована на те, щоб ці очікування виправдались.

Психологічний захист має складну структуру: *спрямованість, мета, цінності, засоби, результати*.

Спрямованість — категорія, яка пов’язана із виявленням особливостей “ідеалізованого “Я” суб’єкта.

Мета — пов’язана із виявленням специфіки механізму психологічного захисту.

Цінності — визначають, які умовні цінності є головними для функціонування захисту.

Засоби — сукупність технік захисту.

Результати — те що отримано як наслідок використання певної техніки психологічного захисту для досягнення визначеної раніше мети.

Головним компонентом, що виконує організуючу функцію по відношенню до інших, є “ідеалізоване “Я”.

В зв'язку з тим, що параметри системи психологічного захисту задаються "ідеалізованим "Я", для результатів її діяльності притаманне ухиляння від реальності. Характерною є тенденція «знецінення» іншої людини, ігнорування позитивних рис її особистості. При захисті відбувається блокування почуття вдячності. Прояви доброзичливості з боку інших людей сприймаються як належне.

Зробимо основні висновки.

Механізм психологічного захисту формується поза-досвідним шляхом і спрацьовує поза сферою свідомості. В основі його формування лежить потреба індивіда в самоствердженні за будь-яку ціну. Психологічний захист порушує раціональність та послідовність поведінки суб'єкта, посилюючи протиріччя в стосунках між ним та соціальною групою, в яку він входить.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ

1. Що таке "Я—концепція"?
2. Які основні етапи формування "Я—концепції"?
3. Яка основна функція психологічного захисту?
4. Головний зміст психологічного захисту?
5. Дати загальну характеристику поняттю «психологічний захист».
6. В чому проявляються компенсаторні характеристики механізму психологічного захисту?
7. Якою є кінцева мета дії психологічного захисту?
8. Наслідки дії психологічного захисту на самооцінку особистості?
9. Основні різновиди психологічного захисту?
10. Який із образів "Я" грає провідну роль у формуванні психологічного захисту? Чому це відбувається?

Тема 6. МІЖСОБИСТІСНІ СТОСУНКИ. СПІЛКУВАННЯ

Ключові питання: функції і структура спілкування, комунікативна компетентність, види спілкування, вербальні і невербальні засоби спілкування, спілкування як сприйняття людьми один одного

1. Функції і структура спілкування

Спілкування – специфічна форма взаємодії людини з іншими людьми як членами суспільства; у спілкуванні реалізуються соціальні відносини людей.

У спілкуванні виділяють три взаємопов'язані сторони: комунікативна сторона спілкування полягає в обміні інформацією між людьми; інтерактивна сторона – в організації взаємодії між людьми: наприклад, потрібно погоджувати дії, розподілити функції або вплинути на настрій, поведінку, переконання співрозмовника; перцептивна сторона спілкування – у процесі сприйняття одне одного партнерами по спілкуванню і встановлення на цій основі взаєморозуміння.

До засобів спілкування належать:

- Мова – система слів, виразів і правил їх з'єднання в осмислені вислови, що використовуються для спілкування. Слова і правила їх вживання єдині для всіх, хто говорить на даній мові, це і робить можливим спілкування за допомогою мови. Наприклад: якщо я говорю "стіл", я упевнений, що будь-який мій співрозмовник сполучає з цим словом те ж поняття, що і я, – це об'єктивне соціальне значення слова можна назвати знаком мови. Але об'єктивне значення слова заломлюється для людини через призму її власної діяльності і утворює вже свій особистий, "суб'єктивний" сенс, тому не завжди ми правильно розуміємо один одного.
- Інтонація, емоційна виразність, яка здатна надавати різний зміст одній і тій же фразі.
- Міміка, поза, погляд співрозмовника можуть підсилювати, доповнювати або спростовувати зміст фрази.
- Жести як засоби спілкування можуть бути як загальноприйнятими, тобто мати закріплені за ними значення, або експресивними, тобто служити для більшої виразності мови.
- Відстань, на якій спілкуються співрозмовники, залежить від культурних, національних традицій, від ступеня довіри до співрозмовника.

У процедурі спілкування виділяють наступні **етапи**:

1. Потреба в спілкуванні (необхідно повідомити або дізнатися інформацію, вплинути на співрозмовника і т.п.) спонукає людину вступити в контакт з іншими людьми.
2. Орієнтування в цілях спілкування, в ситуації спілкування.
3. Орієнтування в особистості співрозмовника.
4. Планування змісту свого спілкування: людина уявляє собі (зазвичай несвідомо), що саме скаже.
5. Несвідомо (іноді свідомо) людина обирає конкретні засоби, мовні фрази, якими користуватиметься, вирішує, як говорити, як поводитися.
6. Сприйняття і оцінка відповідної реакції співрозмовника, контроль ефективності спілкування на основі встановлення зворотного зв'язку.
7. Коректування напрямку, стилю, методів спілкування.

Якщо яка-небудь з ланок акту спілкування порушена, то особистості, що говорить, не вдається досягти очікуваних результатів спілкування – воно виявиться неефективним. Ці уміння називають “соціальним інтелектом”, “комунікативною компетентністю”, “комунікабельністю”.

Комунікація – процес двостороннього обміну інформацією, що веде до взаємного розуміння.

Комунікація – в перекладі з латині: “спільне, те, що розділяється зі всіма”. Якщо не досягнене взаєморозуміння, то комунікація не відбулася. Щоб переконатися в успіху комунікації, необхідно мати зворотний зв’язок про те, як люди вас зрозуміли, як вони сприймають вас, як ставляться до проблеми.

Комунікативна компетентність – здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми. Ефективній комунікації притаманні такі риси: досягнення взаєморозуміння партнерів, краще розуміння ситуації і предмету спілкування (досягнення більшої визначеності в розумінні ситуації сприяє розв’язанню проблем, забезпечує досягнення мети з оптимальним витрачанням ресурсів). Комунікативна компетентність розглядається як система внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікації в певному колі ситуацій міжособистісної взаємодії.

3. Види спілкування

Виділяють наступні види спілкування:

Формально-рольове спілкування, коли регламентовані і зміст, і засоби спілкування і замість знання особистості співрозмовника обходяться знанням його соціальної ролі.

Ділове спілкування, коли враховують особливості особистості, характеру, віку, настрою співрозмовника, але інтереси справи більш значущі, ніж можливі особові розбіжності.

Міжособистісне спілкування друзів, коли можна торкнутися будь-якої теми і не обов’язково вдаватися до допомоги слів, друг зрозуміє вас і по виразу обличчя, рухам, інтонації. Таке спілкування можливе тоді, коли кожен учасник має образ співрозмовника, знає його особистість, може передбачати його реакції, інтереси, переконання, ставлення.

Маніпулятивне спілкування спрямоване на отримання вигоди від співрозмовника, використовуючи різні прийоми (лестощі, залякування, “пускання пилу в очі”, обман, демонстрація доброти) залежно від особливостей особистості співрозмовника.

Світське спілкування. Суть світського спілкування в його безпредметності, тобто люди говорять не те, що думають, а те, що належить говорити в подібних випадках; це спілкування закрите, тому що точки зору людей на те або інше питання не мають ніякого значення і не визначають характеру комунікацій.

Кодекс світського спілкування:

- 1) ввічливість, такт – “дотримуй інтереси іншого”;
- 2) схвалення, згода – “уникай заперечень”;
- 3) симпатії – “будь доброзичливий, привітний”.

Кодекс ділового спілкування інший:

- 1) принцип кооперативності – “твій внесок повинен бути таким, якого вимагає спільно прийнятий напрям розмови”;
- 2) принцип достатності інформації – “говори не більше і не менше, ніж потрібно в даний момент”;
- 3) принцип якості інформації – “не бреші”;
- 4) принцип доцільності – “не відхиляйся від теми, зумій знайти рішення”;
- 5) “виражай думку ясно і переконливо для співрозмовника”;
- 6) “умій слухати і зрозуміти потрібну думку”;
- 7) “умій врахувати індивідуальні особливості співрозмовника заради інтересів справи”.

Якщо один співрозмовник орієнтується на принцип “ввічливості”, а інший – на принцип кооперативності, вони можуть потрапити в безглузду, неефективну комунікацію. Отже, правила спілкування повинні бути узгоджені і дотримуватися обома учасниками.

4. Вербальні і невербальні засоби спілкування

Спілкування, будучи складним соціально-психологічним процесом взаєморозуміння між людьми, здійснюється по наступних основних каналах: мовний (вербальний – *лат.* слова “усний, словесний”) і немовний (невербальний) канали спілкування. Мова, як засіб спілкування, одночасно виступає і як джерело інформації, і як спосіб взаємодії з співрозмовниками.

У структуру мовного спілкування входять:

- 1) Значення і сенс слів, фраз (“Розум людини проявляється в ясності її мови”). Важливу роль відіграють точність вживання слова, його виразність і доступність, правильність побудови фрази і її дохідливість, правильність вимови звуків, слів, виразність і зміст інтонації.
- 2) Мовні звукові явища: темп мови (швидкий, середній, сповільнений), модуляція висоти голосу (плавна, різка), тональність голосу (висока, низька), ритм (рівномірний, переривчастий), тембр (розкотистий, хрипкий, скрипучий), інтонація, дикція мови. Спостереження показують, що найпривабливішою в спілкуванні є плавна, спокійна, розмірена манера мови.
- 3) Виразні якості голосу: характерні специфічні звуки, що виникають при спілкуванні: сміх, хмикання, плач, шепіт, зітхання і др.; розділові звуки – кашель; нульові звуки – паузи, а також звуки назалізації – “хм-хм”, “е-е-е”; і ін.

Дослідження показують, що в щоденному акті комунікації людини слова складають 7%, звуки інтонації – 38 %, немовна взаємодія – 53%.

Невербальні засоби спілкування вивчають наступні науки:

1) Кинестика вивчає зовнішні прояви людських почуттів і емоцій; міміка – рух м'язів обличчя; жестика – жестові рухи окремих частин тіла; пантоміміка – моторику всього тіла: пози, поставу, уклони, ходу.

2) Такесика – дотик в ситуації спілкування: рукостискання, поцілунки, погладжування, відштовхування і ін.

3) Проксеміка – розташування людей в просторі при спілкуванні: виділяють наступні зони дистанції в людському контакті:

- інтимна зона (15-45 см), у цю зону допускаються лише близькі, добре знайомі люди, для цієї зони характерні довірчість, негучний голос в спілкуванні, тактильний контакт, дотик.
- особиста, або персональна, зона (45-120 см) для буденної бесіди з друзями і колегами припускає тільки візуально-зоровий контакт між партнерами, що підтримують розмову;
- соціальна зона (120-400 см) зазвичай дотримується під час офіційних зустрічей в кабінетах, викладацьких і інших службових приміщеннях, як правило, з тими, кого не дуже знають;
- публічна зона (понад 400 см) передбачає спілкування з великою групою людей – в лекційній аудиторії і ін.

Міміка – рух м'язів обличчя, – що відображає внутрішній емоційний стан, здатна дати дійсну інформацію про те, що переживає людина. Мімічні вирази несуть більше 70% інформації, тобто очі, погляд, обличчя людини здатні сказати більше, ніж вимовлені слова. Так, помічено, що людина намагається приховати свою інформацію (або бреше), якщо її очі зустрічаються з очима партнера менше 1/3 часу розмови. Чоло, брови, рот, очі, ніс, підборіддя – ці частини лиця виражають основні людські емоції: страждання, гнів, радість, здивування, страх, огида, щастя, інтерес, сум і т.п. Причому найлегше розпізнаються позитивні емоції: радість, любов, здивування, важче сприймаються людиною негативні емоції – сум, гнів, огида. Важливо відмітити, що основне пізнавальне навантаження в ситуації розпізнавання дійсних почуттів людини несуть брови і губи. Жести при спілкуванні несуть багато інформації, в мові жестів, як і в мові, є слова і речення.

5. Спілкування як сприйняття людьми один одного

Процес сприйняття однією людиною іншої виступає як обов'язкова складова частина спілкування і складає те, що називають перцепцією. Оскільки людина вступає в спілкування завжди як особистість, оскільки вона сприймається і іншою людиною – партнером по спілкуванню також, як особистість. На основі зовнішньої сторони поведінки ми, за словами С. Л. Рубінштейна, ніби “читаємо” іншу людину, розшифровуємо значення її зовнішніх даних. Враження, які виникають при цьому, грають важливу регулятивну роль в процесі спілкування. По-перше, тому, що пізнаючи іншого, формується сам індивід, що пізнає. По-друге, тому, що від міри точності “прочитання” іншої людини залежить успіх організації з нею узгоджених дій.

Проте в процесі спілкування включено як мінімум дві люди, і кожний з них є активним суб'єктом. Отже, співставлення себе з іншим здійснюється ніби з двох боків: кожний з партнерів уподібнює себе іншому. Отже, при побудові стратегії взаємодії кожному доводиться враховувати не тільки потреби, мотиви, установки іншого, але і те, як цей інший розуміє мої потреби, мотиви, установки. Все це призводить до того, що аналіз усвідомлення себе через іншого включає дві сторони: ідентифікацію і рефлексію.

Одним з найпростіших способів розуміння іншої людини є уподібнення (**ідентифікація**) себе до іншого. Це, зрозуміло, не єдиний спосіб, але в реальних ситуаціях взаємодії люди користуються таким прикладом, коли припущення про внутрішній стан партнера будується на основі спроби поставити себе на його місце.

Встановлений тісний зв'язок між ідентифікацією і іншим, близьким за змістом явищем – емпатією. Емпатія також визначається як особливий спосіб сприйняття іншої людини. Тільки тут мається на увазі не раціональне осмислення проблем іншої людини, як це має місце при взаєморозумінні, а прагнення емоційно відгукнутися на її проблеми.

Процес розуміння один одного “ускладнюється” явищем **рефлексії**.

Під рефлексією тут розуміється усвідомлення діючим індивідом того, як він сприймається партнером по спілкуванню. Це вже не просте знання чи розуміння іншого, але знання того, як інший розуміє мене, своєрідно подвоєний процес дзеркальних відображень один одного, глибоке, послідовне взаємовідображення, змістом якого є відтворення внутрішнього світу партнера, причому в цьому внутрішньому світі у свою чергу відбивається мій внутрішній світ.

Важливе значення для глибшого розуміння того, як люди сприймають і оцінюють один одного, має явище каузальної атрибуції. Воно є поясненням з суб'єктом міжособового сприйняття причин і методів поведінки інших людей. Процеси каузальної атрибуції підкоряються наступним закономірностям, які спричиняють вплив на розуміння людьми один одного:

1. Ті події, які часто повторюються і супроводжують явище, що спостерігається, передуючи йому, зазвичай розглядаються як його можливі причини.

2. Якщо той вчинок, який ми хочемо пояснити, незвичайний і йому передувала яка-небудь унікальна подія, то ми схильні саме її вважати основною причиною виконаного вчинку.

3. Невірне пояснення вчинків людей має місце тоді, коли є багато різних, можливостей для їх інтерпретації і людина, що пропонує своє пояснення, вільна обирати варіант, що влаштовує її.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ

1. Які виділяють види спілкування?
2. Розкрийте поняття комунікативної компетентності
3. Який із способів розуміння іншої людини, на Вашу думку, найбільш ефективний?
4. Охарактеризуйте закономірності, яким підкоряються процеси каузальної атрибуції.
5. Що належить до засобів спілкування?
6. Назвіть науки, що вивчають невербальні засоби спілкування.
7. Чому, на Вашу думку, найлегше розпізнаються позитивні емоції?
8. Розкрийте основні етапи у процедурі спілкування.
9. Охарактеризуйте дистанції в контакті співрозмовників.
10. Назвіть відмінності між кодексом світського спілкування та кодексом ділового спілкування

Тема 7. ОСОБИСТІСТЬ ТА ДІЯЛЬНІСТЬ

Ключові питання: *Поняття про діяльність, її будова, Структура вольової дії, Особливості діяльності, основні види діяльності.*

1. Поняття про діяльність, її будова

Діяльність – специфічний вид людської активності, що спрямований на творче перетворення дійсності, а також самої себе.

Структура діяльності

Рухи - Операція - Дія - Діяльність

Рухи - фізіологічні функції живого організму; це зовнішні компоненти діяльності, що пов'язані з її практичним виконанням.

Рухи можуть бути вроджені та набуті. Система рухів виражає індивідуальні особливості людини (хода, міміка, жести, пантоміміка, мовні рухи).

Операція - спосіб відтворення дії; це ланки, на які розпадаються дії.

Характер операції залежить від: умов виконання дії, умінь і навичок людини, належних інструментів. **Дія** - це відносно завершений елемент діяльності, який спрямований на виконання одного простого поточного завдання.

Дія - це система рухів, що спрямовані на предмет, з метою його привласнення або зміни. Всі дії людини можуть бути поділені на дві категорії: мимовільні і довільні. **Мимовільні дії** відбуваються в результаті виникнення неусвідомлюваних чи недостатньо чітко усвідомлюваних спонукань (потягів, настанов і т.д.). Вони мають імпульсивний характер, позбавлені чіткого плану. Прикладом мимовільних дій можуть слугувати вчинки людей у стані афекту (здивування, страху, захвату, гніву). **Довільні дії** передбачають усвідомлення мети, попереднє уявлення тих операцій, що можуть забезпечити її досягнення, їхню черговість. Усі виконані свідомо дії, що мають ціль, названі так, оскільки вони похідні від волі людини.

Воля є свідоме регулювання людиною своєї поведінки і діяльності, пов'язане з подоланням внутрішніх і зовнішніх перешкод. Воля як характеристика свідомості і діяльності з'явилася разом з виникненням суспільства, трудової діяльності. Воля є важливим компонентом психіки людини, що нерозривно пов'язана з пізнавальними мотивами і емоційними процесами.

Вольові дії бувають прості і складні. До простих вольових дій відносяться ті, при яких людина без коливань йде до наміченої мети, їй ясно, чого і яким шляхом вона буде добиватися, тобто спонукання до дії переходить у саму дію майже автоматично.

Для **складної** вольової дії характерні наступні етапи:

1. усвідомлення мети і прагнення досягти її;
2. усвідомлення ряду можливостей досягнення мети;
3. поява мотивів, що затверджують або заперечують ці можливості;
4. боротьба мотивів і вибір;
5. прийняття однієї з можливостей як рішення;
6. здійснення ухваленого рішення;
7. подолання зовнішніх перешкод, об'єктивних труднощів самої справи, різноманітних перешкод до тих пір, поки ухвалене рішення і поставлена мета не будуть досягнуті, реалізовані.

Етап "усвідомлення мети і прагнення досягти її" не завжди супроводжується боротьбою мотивів в складній дії. Якщо мета задана ззовні і її досягнення обов'язкове для виконавця, то її залишається тільки пізнати, сформувавши у себе певний образ майбутнього результату дії. Боротьба мотивів виникає на даному етапі тоді, коли у людини є можливість вибору цілей, принаймні черговості їх досягнення. Боротьба мотивів, яка виникає при усвідомленні цілей, – це не структурний компонент вольової дії, а скоріше певний етап вольової діяльності, частиною якої виступає дія. Кожний з мотивів, перш ніж стати метою, проходить стадію бажання (у тому випадку, коли мета вибирається самостійно). Бажання – це існуючий ідеально (у голові людини) зміст потреби. Бажати чого-небудь – це насамперед знати зміст спонукального стимулу.

Оскільки у людини у будь-який момент є різні значущі бажання, одночасне задоволення яких об'єктивно виключено, то відбувається зіткнення спонукань, що протистоять, неспівпадають, між якими належить зробити вибір. Цю ситуацію і називають боротьбою мотивів.

Етап "усвідомлення ряду можливостей досягнення мети" – це власне розумова дія, що є частиною вольової дії, результат якої – встановлення причинно-наслідкових відносин між способами виконання вольової дії в наявних умовах і можливими результатами.

На наступному етапі можливі шляхи і засоби досягнення мети співвідносяться з системою цінностей, що є у людини, включає переконання, відчуття, норми поведінки, що ведуть потреби. Тут кожний з можливих шляхів проходить обговорення в аспекті відповідності конкретного шляху системі цінностей даної людини.

Етап боротьби мотивів і вибору є центральним в складній вольовій дії. Тут, як і на етапі вибору мети, можлива конфліктна ситуація, пов'язана з тим, що людина приймає можливість легкого шляху досягнення мети (це розуміння – один з результатів другого етапу), але в той же час через свої моральні почуття або принципи не може його прийняти. Інші шляхи є менш економічними (і це теж людина розуміє), але проходження їм більше відповідає системі цінностей людини.

Результатом розв'язання цієї ситуації є наступний етап – прийняття однієї з можливостей як рішення. Він характеризується зниженням напруги, оскільки вирішується внутрішній конфлікт. Тут уточнюються засоби, способи, послідовність їх використання, тобто здійснюється уточнене планування. Після цього починається реалізація наміченого на етапі здійснення ухваленого рішення.

Етап здійснення ухваленого рішення, проте, не звільняє людини від необхідності докладати вольові зусилля, і інколи не менш значні, ніж при виборі мети дії або способів його виконання, оскільки практичне здійснення наміченої мети знову ж таки пов'язане з подоланням перешкод.

Результати будь-якої вольової дії мають для людини два результати: перше – це досягнення конкретної мети; друге пов'язане з тим, що людина оцінює свої дії і дістає відповідні уроки на майбутнє щодо способів досягнення мети, витрачених зусиль.

Воля потрібна при виборі мети, ухваленні рішення, при здійсненні дії, подоланні перешкод. Подолання перешкод вимагає вольового зусилля – особливого стану нервово-психічної напруги, що мобілізує фізичні, інтелектуальні і моральні сили людини. Воля виявляється як упевненість людини у своїх силах, як рішучість зробити той учинок, що сама людина вважає за доцільний і необхідний у конкретній ситуації. "Свобода волі означає здатність приймати рішення зі знанням справи".

Виконуючи різні види діяльності, долаючи при цьому зовнішні і внутрішні перешкоди, людина виробляє в собі вольові якості: цілеспрямованість, рішучість, самостійність, ініціативність, наполегливість, витримку, дисциплінованість, мужність.

Діяльність - це внутрішня та зовнішня активність людини, що регулюється усвідомленою метою.

Діяльність - це динамічна система взаємовідносин людини зі світом, в процесі якої відбувається виникнення та втілення у об'єкті певного образу.

Універсальна модель структури діяльності

1. **Мета (блок цілепокладання, мотивації)** – девіз: "Я хочу". Основний механізм цього блока – це механізм переконання.

2. **Засоби досягнення мети** - девіз: "Я повинен". Основний механізм цього блока – це механізм вимог. Якщо виникають протиріччя, то використовується компроміс.

3. **Рішення** - девіз: "Я маю наміри". Основний механізм цього блока – це механізм **запевнення** (механізм авторитетно-довірчої взаємодії).

4. **Виконання прийнятого рішення** . Найважливішим є механізм санкціонування. Девіз: "Я виконую".

5. **Оцінка**. Основний механізм цього блока – це механізм приклада або взірця.

Девіз: "Я маю" або "Я отримав".

6. **Фіксація результатів**. Основний механізм цього блока – це механізм тренінга. Основна ідея – накопичується життєвий досвід результатів і способів діяльності.

Мотиваційно-цільова структура діяльності

Діяльність

мотиви	дії	мета
---------------	------------	-------------

Мета - це ідеальне уявлення про майбутній результат діяльності. (це те, на що буде спрямована діяльність)

Мотив – це безпосередня рушійна сила, основні стимули діяльності.

Терміном "мотивація" в сучасній психології позначаються як мінімум два психічні явища: 1) сукупність спонукань, що викликають і визначають активність індивіда, тобто система чинників, що детермінують поведінку людини; 2) процес формування мотивів, який стимулює і підтримує поведінкову активність на певному рівні.

Діяльність – це активна взаємодія людини з середовищем, в якій вона досягає свідомо поставленої мети, що виникла в результаті появи у неї певної потреби, мотиву.

Мета і мотиви можуть не співпадати. Те, чому людина діє певним чином, часто не співпадає з тим, для чого вона діє. Коли ми маємо справу з активністю, в якій відсутня усвідомлена мета, то тут немає і діяльності в людському сенсі слова, а має місце **імпульсна поведінка**, яка керується безпосередньо потребами і емоціями.

Вчинок – дія, виконуючи яку, людина усвідомлює її значення для інших людей, тобто її соціальний сенс.

Дія має подібну діяльності структуру: мета – мотив, спосіб – результат. Розрізняють дії: **сенсорні** (дії по сприйняттю об'єкту), **моторні** (рухові дії), **вольові**, **мисленнєві**, **мнемічні** (дії пам'яті), **зовнішні наочні** (дії

направлені на зміну стану або властивостей предметів зовнішнього світу) і **розумові** (дії, що виконуються у внутрішньому плані свідомості). Наочні дії виконуються у розгорнутій формі за участю рухового апарату та органів почуття. Розумові дії виконуються подумки. Дослідження психологів показують, що розумові дії спочатку формуються, як зовнішні, а потім поступово переносяться у внутрішній план. **Інтеріорізація** – процес переходу від зовнішньої, матеріальної дії до внутрішньої, ідеальної дії. **Екстеріорізація** – процес перетворення внутрішньої психічної дії в зовнішню дію.

Виділяють наступні компоненти дії.

Сенсомоторні процеси – це процеси, в яких здійснюють зв'язок сприйняття і руху. У них розрізняють чотири психічні акти: 1) сенсорний момент реакції – процес сприйняття; 2) центральний момент реакції – більш-менш складні процеси, пов'язані з переробкою сприйнятого, іноді відмінністю, упізнанням, оцінкою і вибором; 3) моторний момент реакції – процеси, що визначають початок і хід руху; 4) сенсорні корекції руху (зворотний зв'язок).

Ідеомоторні процеси пов'язують уявлення про рух з виконанням руху. Проблема образу і його ролі в регуляції моторних актів – центральна проблема психології правильних рухів людини.

Емоційно-моторні процеси – це процеси, що пов'язують виконання рухів з емоціями, почуттями, психічними станами, що переживаються людиною.

1. Джерелом діяльності є потреба;
2. Регулятором діяльності є мета (близька чи віддалена);
3. Діяльність здатна керувати поведінкою людини, стимулювати та підтримувати її активність;
4. У діяльності проявляється особистість людини і одночасно діяльність формує особистість;
5. Діяльність неможлива без пізнання;

Отже, діяльність людини завжди цілеспрямована, активна та спрямована на створення певного продукту.

Основні види діяльності, що забезпечують існування людини і формування її як особистості – це гра, навчання, праця і спілкування.

Гра — це діяльність, що спрямована на власне процес та відтворює в доступній формі навчання або працю.

Особливості гри

1. Діти у процесі гри оволодівають світом дорослих;
2. Ігри мають розвиваючий характер;
3. Для дорослих гра - це засіб спілкування або розрядки.

Види ігор

I. **За кількістю учасників: індивідуальні, групові**

II. **Предметні ігри** - це ігри, що пов'язані з включенням в ігрову діяльність будь-яких предметів:

- **функціональні** - ігри, в яких треба показати як діяти з предметом
- **конструктивні** - ігри, в яких головне призначення предмета
- **сюжетні** - ігри, які розгортаються за певним сценарієм (відносини між людьми)
- **рольові** - ігри, які допускають поведінку людини, обмежену визначеною роллю, яку вона на себе бере
- **ігри з правилами** - ігри, які регулюються визначеною системою правил поведінки їхніх учасників

Навчання — це діяльність, спрямована на засвоєння знань, вироблення умінь та навичок.

Особливості навчання

1. Навчання має бути засобом психологічного розвитку особистості;
2. У дорослих навчання має характер самоосвіти;
3. Навчання може бути організованим та не організованим;

Праця — це діяльність, спрямована на створення матеріальних та духовних цінностей.

Особливості праці

1. З працею пов'язано створення та вдосконалення знарядь праці;
2. Праця сприяє розвитку здібностей та якостей особистості;
3. Праця побудувала сучасне суспільство, створила предмети матеріальної та духовної культури, перетворила умови життя.

Спілкування — складний, багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, який утворюється в сумісній діяльності; складається з обміну інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття і розуміння партнера.

Спілкування — важлива духовна потреба людини як суспільної істоти. Потреба людини в спілкуванні зумовлена суспільним способом її буття та необхідністю взаємодії в процесі діяльності. Будь-яка спільна діяльність, і в першу чергу трудова, не може здійснюватися успішно, якщо між тими, хто її виконує, не будуть налагоджені відповідні контакти та взаєморозуміння.

За змістом спілкування охоплює всі царини людського буття та діяльності, об'єктивні та суб'єктивні їх вияви. Особливість спілкування - в його нерозривному зв'язку з діяльністю. Діяльність є головним

середовищем і необхідною умовою виникнення і розвитку контактів між людьми, передаванням потрібної інформації, взаєморозуміння та узгодження дій.

Людське спілкування розвивається і формується на засадах спільної трудової діяльності. У процесі праці люди впливають не тільки на природу, а й один на одного, вони не можуть щось виробляти, не об'єднуючись певним чином для спільної діяльності і для взаємного обміну своєю діяльністю.

Для оволодіння будь-якою діяльністю необхідні такі компоненти:
Знання - це відомості, які необхідні для виконання діяльності.
Уміння - це здатність свідомо виконувати певні дії з гарною якістю.
Навички - це способи виконання дій, що стають в результаті вправ автоматичними.
Звички - це дії або елементи поведінки, виконання яких стало потребою.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ

1. Чим діяльність людини відрізняється від активності тварини?
2. Яким чином, на Вашу думку, виробити у себе якомога більше позитивних звичок?
3. Назвіть відмінності навчання як особливого виду діяльності.
4. Чому психологи виділяють спілкування в окремий вид діяльності?
5. Охарактеризуйте універсальну модель структури діяльності
6. Яким чином система рухів виражає індивідуальні особливості людини?
7. Які Ви знаєте компоненти дії?
8. Яке значення процесів екстеріоризації та інтеріоризації для формування розумових дій?
9. Чим звички відрізняються від навичок?
10. Чому мета і мотиви діяльності можуть не співпадати?

Тема 8. ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ. МЕНЕДЖМЕНТ КОНФЛІКТАМИ

Ключові питання: поняття та основні функції спілкування; структура процесу ділового спілкування; характеристика етапів спілкування; засоби спілкування; перепони у спілкуванні; поняття конфлікту; типи конфліктів та причини їх виникнення; динаміка та стилі поведінки особистості в конфлікті; оптимізація регулювання конфліктів.

Поняття спілкування є надзвичайно широким і включає в себе різні аспекти. **Спілкування** — це, по-перше, складний, багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, що виникає на основі потреб і спільної діяльності та включає в себе обмін інформацією, сприймання та розуміння іншого; по-друге, це взаємодія суб'єктів через знакові засоби, викликана потребами спільної діяльності та спрямована на значимі зміни стану, поведінки партнера.

Спілкування виконує цілий ряд різних функцій:

1. **Комунікативна функція** — зв'язок людини з світом у всіх формах діяльності.
2. **Інформаційна функція** виявляється у відображенні засобів оточуючого світу. Вона здійснюється завдяки основним пізнавальним процесам. У процесі спілкування забезпечується отримання, зберігання та передача інформації.
3. **Когнітивна функція** полягає в усвідомленні сприйнятих значень завдяки мисленню, відображенню, фантазії. Ця функція пов'язана з суб'єктивними характеристиками партнерів, з особливостями їх прагнення до взаємопізнання, до необхідності розкрити психологічні якості особистості.
4. **Емативна функція** полягає в переживанні людиною своїх стосунків з оточуючим світом. У процесі спілкування ці переживання вторинно відображаються у вигляді взаємовідносин: симпатій — антипатій, любові — ненависті, конфлікту — злагоди тощо. Дані взаємовідносини визначають соціально-психологічний фон взаємодії.
5. **Конативна функція** пов'язана з індивідуальними прагненнями людини до тих чи інших об'єктів, які виступають в формі побуджувальних сил. Завдяки цій функції відносини реалізуються в конкретній поведінці.
6. **Креативна функція** пов'язана з творчим перетворенням дійсності.

В залежності від спрямування спілкування може бути діловим та особистісним, інструментальним та цільовим.

Ділове спілкування — це спілкування на офіційному рівні і його змістом є те, чим зайняті люди в процесі трудової діяльності.

Особистісне спілкування зосереджене на проблемах, що складають і внутрішній світ людей.

Інструментальне спілкування — це засіб для задоволення різних потреб.

Цільове спілкування служить засобом задоволення саме потреби в спілкуванні.

Виділяють вербальне та невербальне спілкування.

Вербальне спілкування — це спілкування за допомогою мови.

Невербальне спілкування — спілкування за допомогою міміки, жестів, пантоміміки.

В залежності від суб'єктів спілкування може бути міжіндивідуальним (тобто спілкування між окремими індивідами), індивідуально-груповим (спілкування між індивідом і групою) та міжгруповим (між групами).

За тривалістю виділяють короткочасне і тривале спілкування, закінчене та незакінчене.

Процес ділового спілкування поділяється на такі етапи: контакт; корекція; аргументація і завершення.

Мета контакту: подолати психологічні перепони; зняти напругу зустрічі; викликати довіру та зацікавленість ділового партнера.

Мета корекції: розподілити ролі ділових партнерів на різних етапах спілкування; визначити позитивні та негативні якості усіх учасників зустрічі, що впливають на результат спілкування; нейтралізувати негативну поведінку співрозмовника.

Мета аргументації: критично оцінити факти та аргументи партнера; визначити пріоритетну проблему для вирішення; встановити об'єктивний взаємозв'язок між інтересами усіх співрозмовників і можливим результатом спілкування.

Всі засоби спілкування поділяються на вербальні (мовні) та невербальні (жести, міміка, пантоміміка).

Мова — це система звукових сигналів, письмових знаків та символів, з допомогою яких людина отримує, переробляє, зберігає та передає інформацію.

Мовлення — це конкретне використання мови для висловлення думок, почуттів, настроїв. Мовлення — це психічне явище.

Мовлення в науковій літературі розділяють на усне та письмове. За стилем виділяють побутове, художнє, ділове та наукове мовлення.

Побутовий стиль мовлення притаманний повсякденному спілкуванню; художній — застосовується в літературних творах (проза, поезія тощо); діловий стиль мовлення притаманний офіційному спілкуванню (наприклад, доповіді, документи тощо); науковий — характерний для різних наукових праць.

Вербальне спілкування завжди супроводжується невербальним. У багатьох випадках невербальне спілкування може нести значно більше змістовного навантаження, ніж вербальне.

Невербальне спілкування представлене не лише використанням жестів, міміки, пантоміміки, а й просторово-часовою характеристикою організації спілкування.

Надзвичайно важливим при спілкуванні є міжособистісний простір (дистанція спілкування). *Дистанція спілкування* залежить від багатьох чинників: від спрямування спілкування, від різних характеристик суб'єктів спілкування (їх близькості, віку, соціального статусу, психологічних особливостей, національних звичаїв тощо).

За даними американських психологів дистанція між партнерами залежить від виду взаємодії і може бути такою:

інтимна дистанція (відповідає інтимним стосункам) — до 0,5 м;

міжособистісна дистанція (при бесідах, спілкуванні з друзями) — 0,5-1,2 м;

соціальна дистанція (притаманна неформальним соціальним та діловим стосункам) — 1,2-3,7 м;

публічна дистанція — 3-7 м і більше.

При будь-якому спілкуванні правильно обрана дистанція істотно впливає на його здійснення.

Ще однією важливою частиною спілкування є візуальний контакт, оскільки саме погляди можуть сказати набагато більше ніж слова. Візуальний контакт допомагає регулювати розмову.

Психологічні дослідження показують, що до 40% інформації несуть жести та міміка.

Жестикуляція включає в себе всі жести рук ("мова рук"), а також деякі інші дії, що несуть в собі певне змістовне навантаження (наприклад, співрозмовник дивиться на годинник, що означає необхідність завершення розмови і т. д.).

До міміки відносяться всі зміни, які можна спостерігати на обличчі людини, при чому мається на увазі не тільки риси обличчя, контакт очей та спрямування погляду, а й психосоматичні процеси (наприклад, почервоніння).

Врахування всіх факторів невербального спілкування надзвичайно важливе у діловому спілкуванні. Іноді саме жести, міміка можуть дати значну інформацію для обох учасників переговорів. Від знання суб'єктами переговорного процесу різних нюансів невербального спілкування може залежати успішність результатів. Нижче наведені деякі приклади трактування невербальної поведінки.

Як трактувати невербальну поведінку

Поведінка	Трактування	Висновок
Руки зчеплені на грудях	Позиція оборони	Переговори не завершувати
Партнер легко стукає по столу	Нетерпіння	Переговори слід закінчити
Молитовно складені долоні, пальці	Почуття переваги, співрозмовник вважає, що він хитріший	Можливо, переговори слід перервати
Співрозмовник потирає очі	Недовіра	Подумати
Легкий нахил голови вбік	Спокій, задоволеність	Переговори можна завершити
Підйом голови і погляд вверх або нахил голови з зосередженим виглядом	Почекай хвилину, я подумаю	Контакт перервати
Рух головою та насуپлені брови	Не зрозумів, повтори	Підсилення контакту

Усмішка, можливий легкий нахил голови	Розумію, мені нічого додати	Підтримання контакту
Ритмічне кивання головою	Ясно, зрозумів, що тобі потрібно	Підтримання контакту
Довгий, нерухомий погляд в очі співрозмовнику	Бажання підпорядкувати співрозмовника собі	Діяти залежно від обставин
Погляд убік	Зневага	Уклін від контакту
Погляд на підлогу	Побоювання і бажання уникнути	Уклін від контакту

На думку багатьох фахівців, мистецтво успішного ведення переговорів визначають такі правила:

необхідно підтримувати баланс між потребами вашої організації та інтересами ваших працівників або тих людей, з якими ви намагаєтеся укласти угоду;

на переговорах слід зберігати почуття симпатії до іншої сторони, рахуватися із її думкою;

необхідно займати чітку позицію при виникненні протилежних думок;

не можна забувати, що ваш співрозмовник може бути людиною, що вихована в традиціях іншої культури.

Отже, процес спілкування є надзвичайно складним явищем, який включає не тільки власне вербальний елемент, а й не менш важливе невербальне спілкування, яке досить часто несе в собі більш значуще змістовне навантаження та істотно впливає на весь процес спілкування.

Слід зазначити, що особливого значення знання невербальних аспектів спілкування набуває при діловому спілкуванні, коли від тих чи інших дій може залежати успішність проведених переговорів. Але при трактуванні різних проявів невербальної комунікації необхідно враховувати те, що існують істотні розбіжності в застосуванні тих чи інших символів у різних культурних традиціях.

На шляху до людей, до їх розуміння ми стикаємося з трьома своєрідними перепонами, подолавши які можемо розраховувати на успіх.

Перша з них — це **зовнішність** людини (її естетичні якості)

“Фізична врода, — відзначає психолог С.Рей (США), — може підняти самооцінку, рівень вимог і взагалі дати людині позитивне бачення світу, що сприяє успіху в найрізноманітніших галузях”.

Вродлива зовнішність може бути ознакою здоров'я, стійкості до захворювань, але вона мало що скаже для неспеціаліста про розум, талант, порядність людини. Нам важко буває відповісти на запитання, чому одні люди подобаються “з першого погляду”, а інші сприймаються відштовхуюче. Певною розгадкою тут виступає друга перепона — **вираз очей і обличчя** (міміка, пропорційність, зміни його виразу тощо). Свого часу філософ А. Шопенгауер зауважував, що уста висловлюють думку людини, а обличчя — думку природи. Не кажемо вже про загальновідому народну мудрість, що очі — дзеркало душі людини.

Щоправда, коли бути точнішим, то в очах зосереджено розум, набутий людський досвід. Не випадково ми говоримо “мудрий погляд”, “сумні очі”, “яскраве сяйво очей”, “пустий вираз” тощо.

Третя перепона — **інтелект**. Він не є вродженою якістю, а дається наполегливою працею (навчанням, життєвим досвідом) упродовж усього життя. Саме тому інтелект не є якоюсь сталою величиною. Люди, які часто бідкаються, що їм бракує того чи іншого у житті, ніколи не нарікають на нестачу розуму.

Поряд з цими, існують мотиваційний, моральний та емоційний бар'єри. Кожен з них може ставати на перешкоді в процесі управління та підприємництва.

Мотиваційний бар'єр особливо знаменний тим, що висловлювана мотивація має бути прийнятною і переконливою для інших. За негативного змісту вона втрачає своє мобілізуюче значення і сприймається як кон'юнктура реальність. Скажімо, таким мотиваційним безглуздом були донедавна заклики: “віддамо всі сили...”, “виконаємо і перевиконаємо...”, “усі як один на прибирання території...” тощо.

Моральний бар'єр характеризується тим, що в дію вступають немало життєво-побутових чинників. Тут може проявлятися різниця у статі, віці, соціальному становищі, належності до службової та державно-посадової ієрархії тощо. Спрацьовують також суто психологічні якості і властивості людини: соромливість, склад її психологічного характеру, надмірна скромність і т. ін.

Нарешті, **емоційний бар'єр** найчастіше за все пов'язаний з концепціями тих чи інших, “малих” чи “великих” соціальних груп, до яких належить людина.

Зрозуміло, що людина змінюється впродовж життя у своїх знаннях, поглядах, життєвих установах, а отже і в діях, вчинках, поведінці.

Управлінський та підприємницький процеси складні і багатогранні. Адже в них зайняті сотні, тисячі людей з різними характерами, досвідом, прагненнями і метою. В процесі управління та підприємництва стикаються найрізноманітніші інтереси й цілі, перетинаються або стають непримиренними плани, заміри, сподівання. Людей може об'єднувати спільна справа, діяльність, а може роз'єднувати через багато причин, нерідко особистого плану. Саме тоді й виникає конфлікт як граничний випадок загострення суперечності. Нагадаймо: conflictus — зіткнення (лат.).

Конфлікт(К°) — **зіткнення інтересів**, яке супроводжується гострою суперечкою партнерів, виявом негативних емоцій та протидією один одного.

Формула конфлікту

$$K^{\circ} = K^{\circ}C + i,$$

де КС — конфліктна ситуація (зіткнення суперечностей); І — інцидент.

Найчастіше виникають такі чотири типи конфліктів:

внутрішньоособистісні (інтраперсональні), які виникають на рівні однієї особистості (наприклад на рівні безпосередньо викладача або студента);

міжособистісні (інтерперсональні), які виникають між двома особистостями (наприклад між двома студентами);

внутрішньогрупові (інтрогрупові), які виникають всередині групи, зокрема між конкретною особою і групою;

міжгрупові (інтергрупові), які виникають між соціальними групами, причому як всередині організації, так і за її взаємодії з оточенням (наприклад, між двома підрозділами в організації).

Причини виникнення конфліктів в організаціях

Загальні причини конфліктів	Конкретизація причин різних типів конфліктів	
	Причини внутрішньо-особистісного конфлікту	Причини міжособистісного, внутрішньогрупового та міжгрупового конфліктів
Конфлікт ролей	Очікування від людини неадекватних рольових дій (збоку суспільства, конкретної організації, управлінського персоналу)	Неадекватне виконання соціальних ролей учасниками спільної діяльності та управлінської взаємодії (різне ставлення до діяльності, різні цілі діяльності)
Конфлікт бажань	Зіткнення різних бажань (потреб, інтересів тощо) у свідомості однієї людини, які можуть мати особистий характер або бути зв'язаними з діяльністю організації	Зіткнення свідомостей різних людей (груп) щодо якогось бажання, особистого або пов'язаного з цілями організації (розподілення обмежених ресурсів, досягнення мети в процесі конкурентної боротьби)
Конфлікт норм поведінки	Зіткнення цінностей, норм поведінки, життєвого досвіду у свідомості однієї людини	Зіткнення цінностей, норм поведінки, життєвого досвіду людей (груп) у процесі спілкування та соціальної взаємодії

Потенційно кожен конфлікт, може проходити такі стадії розвитку:

виникнення об'єктивної конфліктної ситуації;

усвідомлення конфліктної ситуації;

перехід до конфліктної поведінки;

розв'язання конфлікту.

Фахівці виділяють такі **моделі поведінки в умовах конфлікту**.

Уникнення. Ви не наполягаєте на власній позиції або позиції інших.

Пристосування. Ви стурбовані вимогами інших і поступаєтесь їм.

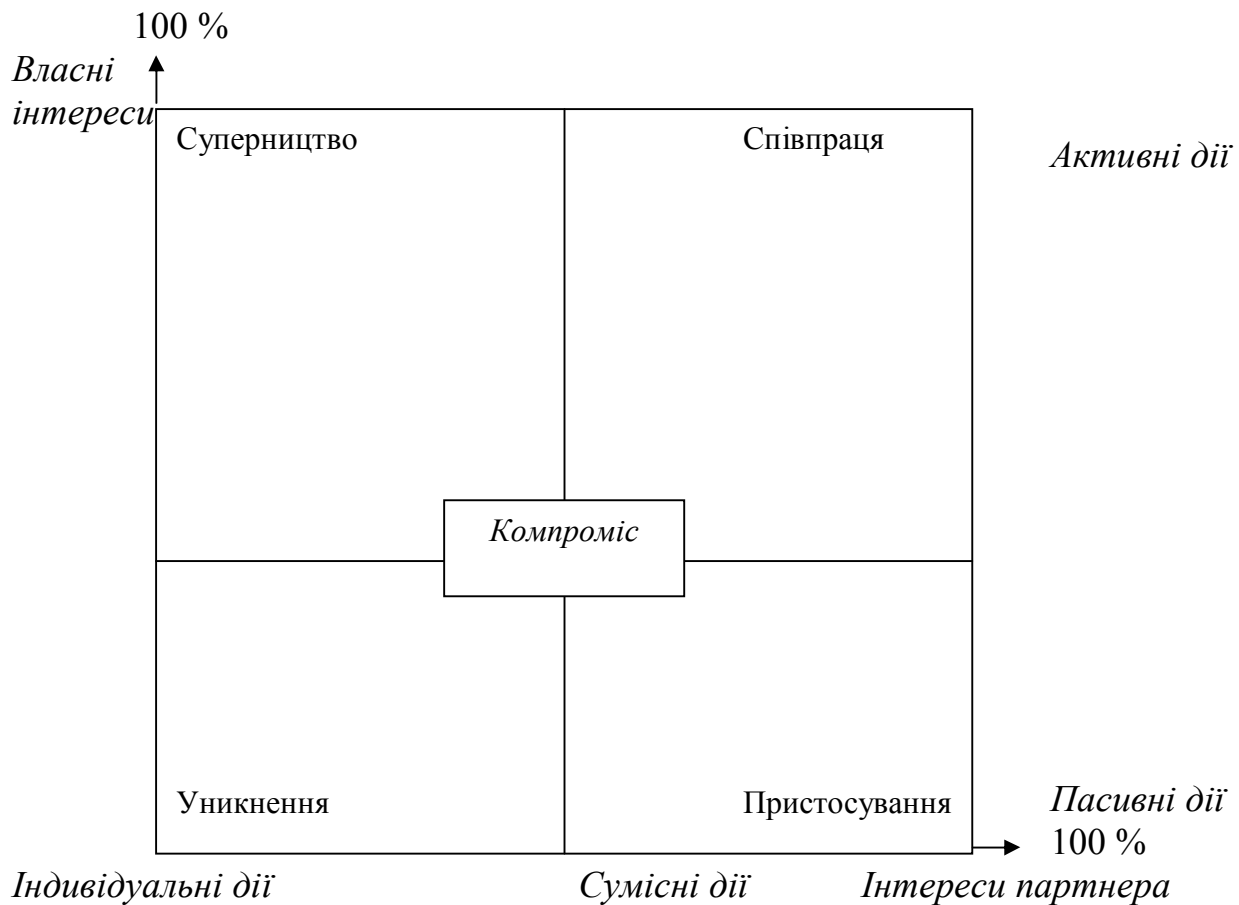
Конкуренція. Ви турбуєтесь лише про задоволення ваших потреб і наполягаєте на своїй позиції на протиположності позиції інших. Цей стиль розв'язання конфліктів орієнтований на використання влади.

Компроміс. Це середина позиція, коли ви однаково поважаєте і свої позиції, і позиції інших. Компроміс ніколи не задовольняє повністю прагнення обох сторін.

Співпраця. Ви поважаєте позицію і свою, і інших. Ви готові співпрацювати з іншими, щоб знайти загальноприйнятне рішення.

Графічно вони представлені схемою Томаса – Кілмана

Схема Томаса – Кілмена



Розглянемо конкретні випадки, коли доцільно використовувати кожен з п'яти наведених стилів.

1. Суперництво (боротьба, конкуренція).

результат дуже важливий для вас і ви маєте великі сподівання на успіх;

ви маєте достатній авторитет для прийняття рішення і впевнені, що запропоноване вами рішення є найкращим;

рішення треба прийняти швидко, і ви маєте для цього повноваження;
ви відчуваєте, що у вас нема іншого вибору, і вам нема чого втрачати;
ситуація критична, і це потребує миттєвого реагування;
люди сподіваються на вас як на лідера, який може вивести з тупика.

Як бачимо, особливостями, що виправдовують цей стиль реагування, будуть: дефіцит часу, впевненість у кінцевому позитивному результаті, наявність достатнього авторитету та влади. Може конфлікт і виникне, але це конструктивний конфлікт, тобто той, в якому перемагає прогресивне, ділове.

2. Уникнення.

напруження дуже велике, і ви відчуваєте необхідність послаблення;

результат не є для вас важливим, тому не треба витрачати сили;

ви знаєте, що конфлікт не може бути вирішеним на вашу користь;

ви бажаєте виграти час для отримання додаткової інформації і більш ґрунтовної підготовки та підтримки з боку інших людей;

ситуація дуже складна, і ви відчуваєте, що розв'язання конфлікту буде вимагати від вас занадто багато;

у вас недостатньо влади для досягнення успіху;

спроба вирішити проблему дуже небезпечна, вона ще більше погіршить ситуацію.

Загальними особливостями, що диктують необхідність вибору даного стилю поведінки, є недостатність інформації, влади, відсутність підтримки, прогнозування неуспіху, поразки. У таких випадках конфлікт може чи розв'язатися без вашого втручання, чи ви повернетеся до нього тоді, коли будете більш готовим інформаційно та психологічно.

3. Пристосування.

Цей спосіб нагадує попередній, але тут ви не уникаєте вирішення спірної проблеми, а погоджуєтеся з

тим, що пропонує інша людина, хоч у ваших поглядах є розбіжності.

Ви погоджуєтесь з іншою людиною для того, щоб вона впевнилася у вашій кінцевій правоті;
вам треба зберегти мир та позитивні стосунки з іншими людьми;
у вас мало влади та шансів на перемогу;
ви усвідомлюєте, що наслідок є важливіший для іншої людини, ніж для вас.

Загальна спрямованість цього стилю реагування свідчить про те, що частіше його використовують заступники керівників, “другі особи”, але і начальнику він теж може бути корисним, щоб переконати підлеглих у своїй кінцевій правоті.

4. Співробітництво.

Ви маєте час попрацювати над проблемою, що виникла;
ви і ваш опонент бажаєте поставити на обговорення деякі ідеї та попрацювати над виробленням рішень;
вирішення проблеми дуже важливе для обох сторін.

5. Компроміс. У перекладі з латинської — це слово означає “згоду з будь-якою людиною шляхом взаємних поступок”. До компромісу доцільно вдатися, коли:

інші підходи до рішення проблеми виявилися неефективними;
краще поступитися несуттєвим заради збереження основного в справі;
компроміс допоможе вам зберегти взаємини;
обидві сторони мають однакову владу та протилежні інтереси;
ви бажаєте вирішити все найшвидше.

Назвемо основні кроки управління конфліктом:

Кроки по регулювання конфліктів		
Крок	Метод	Дії
Крок 1	Визначення проблеми	Визначте, у чому протилежність цілей, яка призвела до конфліктної ситуації
Крок 2	Діагноз проблеми	Проаналізуйте фактори, пов’язані з конфліктом, позиції та поведінку сторін, втягнутих у конфлікт
Крок 3	Створення альтернативи	Визначте основні ідеї, які б дали змогу поліпшити або змінити позиції учасників конфлікту
Крок 4	Прийняття рішень	Порівняйте позиції сторін та вирішіть, чия альтернатива краща
Крок 5	Розробка тактики	Продумайте деякі тактичні прийоми або дії. Створіть план дій відповідно до рішень попереднього кроку
Крок 6	Реалізація плану	Прийміть до реалізації плану і регулярно стежте за його виконанням

Оригінальну **методику** розв’язання більшості міжособових конфліктів запропонували **Шерон і Гордон Боуери**, яка складається з чотирьох компонентів: опис, вираз, визначення і наслідки.

1. **Опис:** почати треба із конкретного і максимально об’єктивного описання ситуації, котра вас не влаштовує: “Ми домовлялися, що ремонт коштуватиме 5000 грн., а тепер ви вимагаєте 7000 грн.”

2. **Вираз:** висловіть, що ви почуваєте і думаєте щодо такої поведінки іншого: “Я незадоволений, тому що думаю, що мене хочуть обдурити”.

3. **Визначення:** запропонуйте інший варіант поведінки: “Якщо ви не можете обґрунтувати додаткові витрати, я хотів би, щоб ви переписали рахунок згідно з попередньою домовленістю”.

4. **Наслідки:** конкретно і ясно укажіть, яка винагорода буде з вашого боку, якщо партнер змінить свою поведінку: “Якщо ми залагодимо справу, я всім моїм знайомим розрекламую вашу майстерню”. Буває, що варто згадати й інші можливі негативні наслідки, якщо поведінка партнера не зміниться.

Конфлікт має значний енергетичний потенціал, відіграє велику роль у регуляції поведінки та діяльності людей.

Найчастіше люди звертають увагу на негативні (деструктивні) функції К°. Проте конфлікту притаманні й позитивні функції:

Внутрішньоособистісний конфлікт, сприяє самоаналізу особистості, самоосмисленню своїх потреб, інтересів, виокремленню найбільш пріоритетних, усвідомленню своїх взаємостосунків з людьми, самовдосконаленню особистості (на основі почуття невдоволення собою).

Міжособистісні та внутрішньогрупові конфлікти часто виконують функцію так званого запобіжного клапана, що дозволяє звільнитися від негативних емоцій і діяти конструктивно. Вони сприяють осмисленню різних скарг і претензій; виявляють різні погляди на проблему; дають можливість ефективніше приймати групові рішення; сприяють впровадженню певних норм поведінки; об’єднують людей, які мають спільні погляди і інтереси; дають можливість людям висловити свої думки, сприяючи їхній самореалізації та самоствердженню тощо.

Міжгрупові конфлікти сприяють здійсненню соціально-політичних та економічних реформ, встановленню нових підходів до розв’язання певних соціальних проблем, змушують шукати нові способи взаємодії між людьми та виконання спільної діяльності.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ

1. Що таке конфлікт?
2. Які бувають типи конфліктів?
3. Які основні причини виникнення конфліктів в організаціях?
4. Які позитивні функції конфлікту?
5. Які існують способи поведінки в конфліктній ситуації?
6. Якого алгоритму слід дотримуватися для ефективного розв'язання конфлікту?
7. Які основні функції ділового спілкування?
8. Охарактеризуйте структуру процесу ділового спілкування.
9. Назвіть основні засоби спілкування
10. Які етапи спілкування Ви знаєте?
11. Які існують перепони у спілкуванні?

ЛІТЕРАТУРА

1. Абульханова-Славська К.А. Стратегия жизни. — М.: Мысль, 1991.
2. Бондарчук Е., Бондарчук Л. Основы психологии и педагогики. — К.: МАУП, 2001.
3. Бэрн. Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. — Минск, 1992.
4. Букалов А.В., Бойко А.Г. Социаника: тайна человеческих отношений и биоэнергетика. — К., 1992.
5. Буланова-Таноркина М.В. Педагогика и психология высшей школы: Учеб. пособ. — Ростов н/Д.: ФЕНИС 2002.
6. Бурлачук Л.Ф., Морозов С.М. Словарь-справочник по психодиагностики. — К.: Наук. думка, 1989.
7. Гамезо М.В., Домашенко И.А. Атлас по психологии. — М.: 1986.
8. Головаха Е.И., Панина Н.В. Психология человеческого взаимоотношения. — К., 1989.
9. Гримак Л.П. Резервы человеческой психики. — М., 1987.
10. Деркач Л.М., Резенко В.М. Психология самоконтролю в процесі засвоєння знань студентами. — Чернівці, 1999.
11. Загальна психологія. Підруч. за ред. С.Д. Максименка. — Вінниця, «Нова книга», 2004.
12. Карнеги Д. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. — К.: 2004.
13. Корнєв М.Н., Коваленко А.Б. Соціальна психологія. — К., 1996.
14. Леонгард К. Акцентуированные личности. — К., 1981.
15. Лозниця В.С. Основы психологии та педагогіки. — К.: 2001.
16. М'ясоїд П.А. Загальна психологія. Навч. посібник. — К.: «Вища школа», 2001.
17. Немов Р.С. Практическая психология: Учеб. пособ. — М., 1998.
18. Нікітіна І.В., Багнюк С.В. Психолого-педагогічні забезпечення профілактики схильності до наркоманії та правопорушень студентської молоді. // Проблеми освіти. — 2003. — № 30. — С. 109—115.
19. Нікітіна І.В. Студент як суб'єкт самовизначення // Зб. наук. праць Ін-ту психології ім. Г.С. Костюка АПНУ України, 2003. — С. 166—174.
20. Нікітіна І.В. Розвиток творчих здібностей студентів в умовах модульно-рейтингового навчання: психологічний аспект / Вісник НТУУ «КПІ». Педагогія, Психологія, Філософія. № 3. — К.: «КПІ», 2005.
21. Основы практичної психології: Підруч. / В. Панок, Т. Титарко, Чепелева та ін. — К., 1999.
22. Основы психології. Підруч. / За заг. ред. О.В. Киричука, В.А. Роменця. — К., 1995.
23. Палюха Ю.І., Герасимчук В.І., Шиян О.Н. Основы психології та педагогіки: Навч.-метод. посіб. — 2-г вид. доп. — К.: СУФІМБ, 2002.
24. Психологія. Підручник / За ред. А.І. Веракіс, Ю.І. Завалевського. К.М. Лемківського. — К. — Х.: «Р.И.Ф.», 2005.
25. Психологія. Підручник / За науковою ред. О.В. Виносавської. — К.: «Інкос», 2005.
26. Степанов О.М., Фібула М.М. Основы психології і педагогіки. — К.: Академвидав, 2003.
27. Таранов П.С. Секреты поведения людей: 300 законов (исчерпывающий обзор фундаментальных поведенческих констант) — Симферополь: 1995.
28. Трофімов Ю.Л. Психологія. — К.: 2001.
29. Фрейд З. Психология бессознательного. — М.: Просвещение, 1989.
30. Фромм Э. Искусство любить. Исследование природы любви. — М.: 1990.
31. Шостром Э. Анти-Карнеги, или человек-манипулятор. — Минск, 1992.
32. Хьелл Л., Зиглер Д. Теория личности. — С.Пб.: Питер, 1997.
33. Ериксон Е. Идентичность: юность и кризис. — М.: Прогресс 1996.
34. Юнг К.Г. Человек и его символы. — СПб.: 1996.

ЗМІСТ

- Тема 1. **ВСТУП ДО ПСИХОЛОГІЇ**
- Тема 2. **БІОПСИХІЧНІ ВЛАСТИВОСТІ ЛЮДИНИ**
- Тема 3. **ПСИХОСОЦІАЛЬНІ ВЛАСТИВОСТІ ЛЮДИНИ**
- Тема 4. **РОЗВИТОК ОСОБИСТОСТІ**
- Тема 5. **“Я — КОНЦЕПЦІЯ”. СИСТЕМА ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАХИСТУ**
- Тема 6. **МІЖОСОБИСТІСНІ СТОСУНКИ. СПІЛКУВАННЯ**
- Тема 7. **ОСОБИСТІСТЬ ТА ДІЯЛЬНІСТЬ**
- Тема 8. **ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ. МЕНЕДЖМЕНТ КОНФЛІКТАМИ**