

1. Социальная психология как научная и практическая дисциплина

- **Психология** – наука о закономерностях, механизмах, условиях, факторах и особенностях развития и функционирования психики
- **Социальная психология** – область знаний, занимающаяся изучением психологических закономерностей социального поведения личности и психологических характеристик личности, малой группы, массовидных социально-психологических явлений

Теоретические и эмпирические источники социальной психологии

- как реакция на асоциальную природу общей психологии*



Все было так плохо?

Теоретические и эмпирические источники социальной психологии


- *теория психологии народов (Германия: **Ф. Гегель, М. Лазарус, Г. Штейнталь + В. Вундт**),*



Война и немцы...

Теоретические и эмпирические источники социальной психологии

- *теория психологии масс (Италия, Франция:
Г. Тард, С. Сигеле, Г. Лебон)*



**Во всем виноват
де Сад!
In vino veritas...**

Теоретические и эмпирические источники социальной психологии

- *теории социальных инстинктов (Англия,
США: В. Макдугалл, Э. Росс, Д. Болдуин)*

**борьба...
самосохранение...
стадо...
воспроизведение**

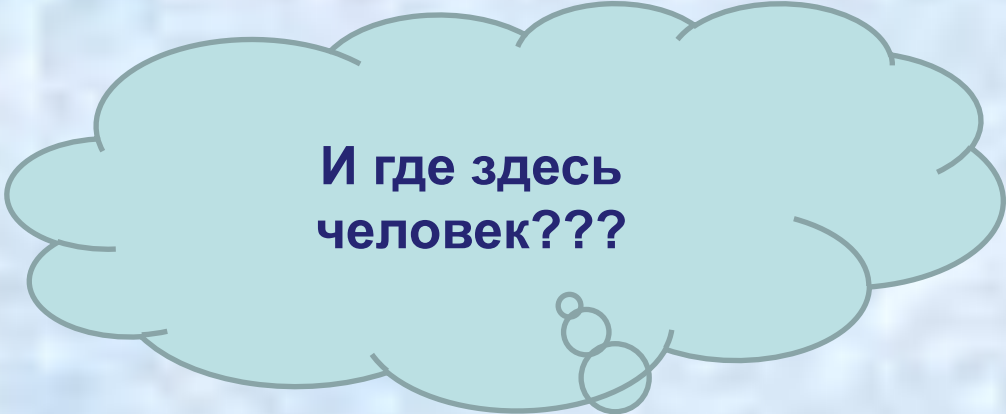
**страх...гнев
бегство
принадлежность
ревность**

Источники знаний социальной психологии

Название	Содержание	Примеры
<i>Научный</i>	<i>Экспериментально проверяемые данные</i>	<i>Психологические факты, теории, гипотезы</i>
<i>Философский</i>	<i>Абстрактно-логические обобщения наблюдений</i>	<i>Мировоззренческие проблемы</i>
<i>Житейский</i>	<i>Накопленный предыдущими поколениями опыт</i>	<i>Народная мудрость, приметы</i>
<i>Бытовой</i>	<i>Бытовые ситуации нашей жизни</i>	<i>Текущее повседневное окружение</i>
<i>Религиозный</i>	<i>Принимаемые на веру сведения в сюжетной канве религии</i>	<i>Заповеди, тексты</i>
<i>Мистический</i>	<i>Выходящие за рамки привычного явления и переживания</i>	<i>Необъяснимые и паранормальные явления</i>


Спектр проблем социальной психологии

- 1) процессы атрибуции (приписывание социальным объектам характеристик не представленных в поле восприятия)*
- 2) групповые процессы*
- 3) оказание помощи посредством тренингов*



**И где здесь
человек???**

- 4) *эмпатия, аттракция и аффилиация*
- 5) *агрессия*
- 6) *девиация и асоциальность*




**А слабо
перевести?**

7) мотивы, мотивация и установки

*8) социальное развитие личности
(социализация)*

9) кросскультурность

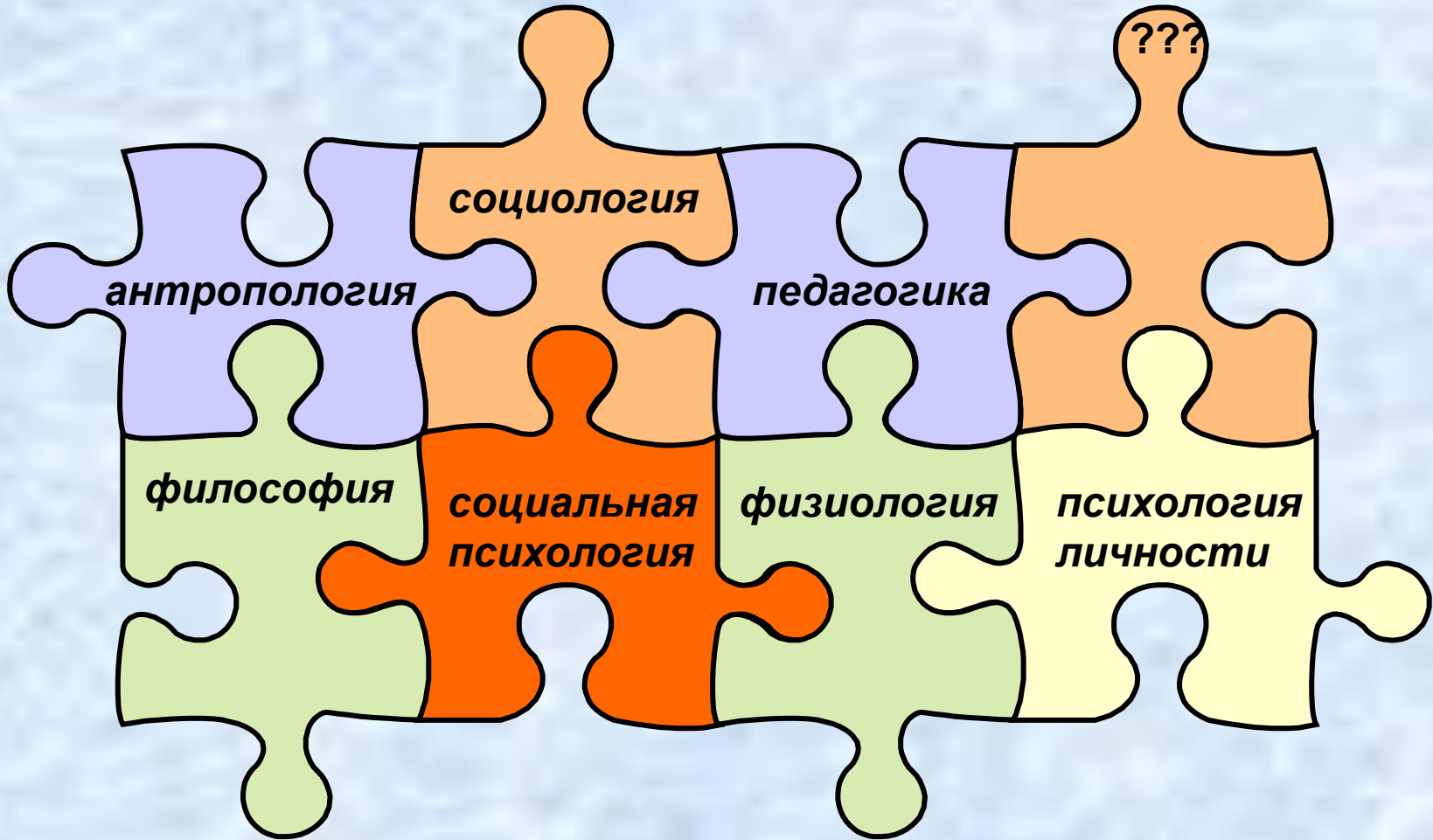


**И что это дает
туризму?**

Значение для туристической отрасли

- *система «человек – человек», т.е. взаимодействие разных людей, а значит профессиональное взаимодействие с другими людьми – клиентами (индивидуально, с группой);*
- *эффективность продаж (мотивы, установки)*
- *эффективное управление (создание команды, коллектива)*

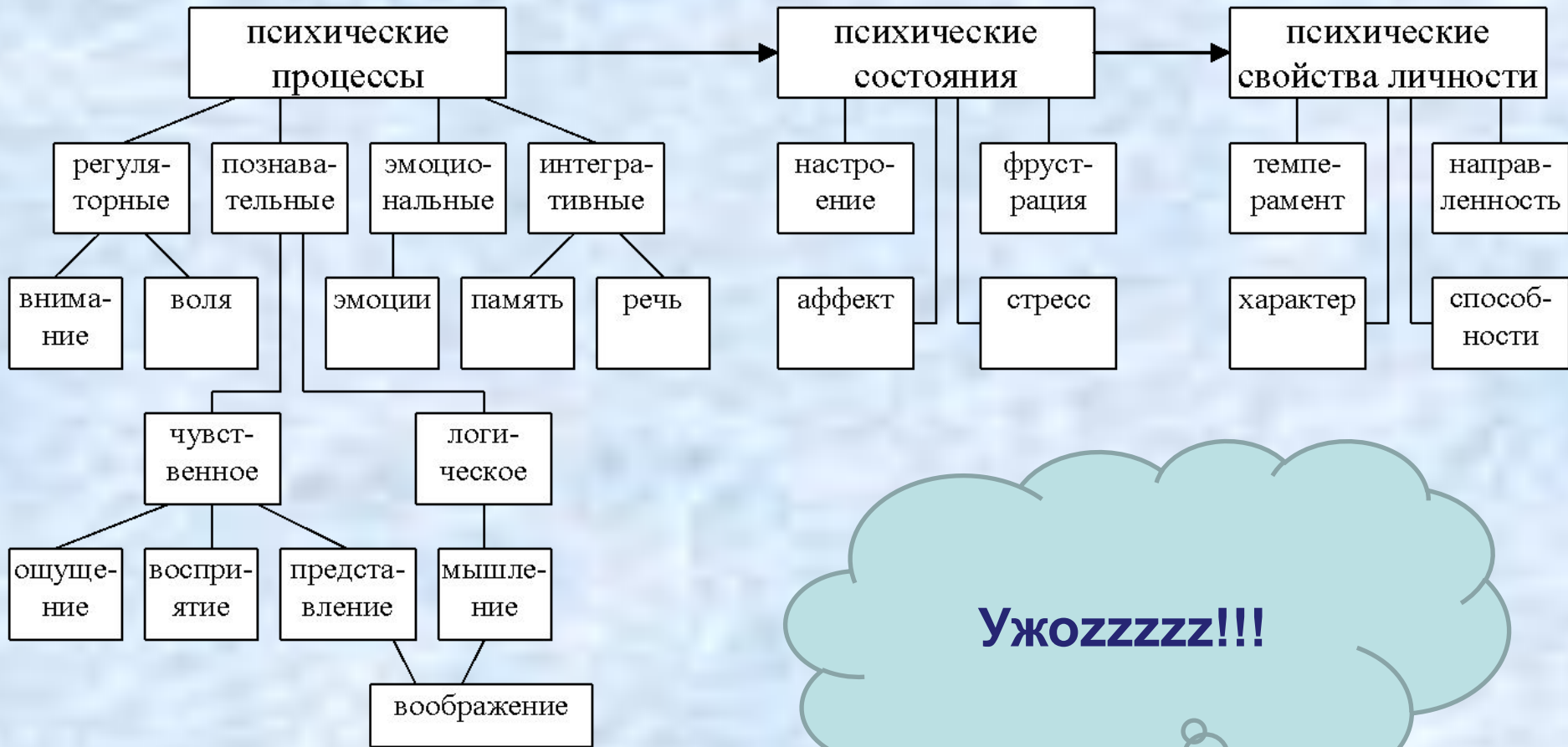
2. Социальная психология в системе научного знания



Структура современной социальной психологии

- *социальная психология личности*
- *психология межличностного взаимодействия (общения и отношений),*
- *психология малых групп*
- *психология межгруппового взаимодействия,*
- *психология больших социальных групп и массовых явлений*

Психические явления



***Предмет, объект и задачи
социальной психологии***

Предметы социальной психологии

1. Психологические процессы, состояния и свойства индивида, в контексте отношений с другими людьми, различными социальными группами (семья, учебные и трудовые группы и т.д.) и в системе социальных отношений (экономических, политических, управленческих, правовых и др.).

•Пример: общительность, агрессивность, эмпатия, конфликтogenность и пр.

•В туризме – отношения в группе

Предметы социальной психологии

2. Феномен взаимодействия между людьми (общение)

Пример: супружеское, детско-родительское, педагогическое, управленческое, психотерапевтическое и пр.

•В туризме – общение в процессе взаимодействия

Предметы социальной психологии

3. Психологические процессы, состояния и свойства различных социальных групп как целостных образований, групповых состояний и процессов (характеристики)

Пример: сплоченность, сработанность и конфликтность, лидерство, распад и пр.

•В туризме – групповые процессы

Предметы социальной психологии

4. Массовые психические явления

Пример: поведение толпы, паника, слухи, мода, массовые энтузиазм, ликование, апатия, страхи и пр.

•В туризме – поведение группы и индивидов внутри группы

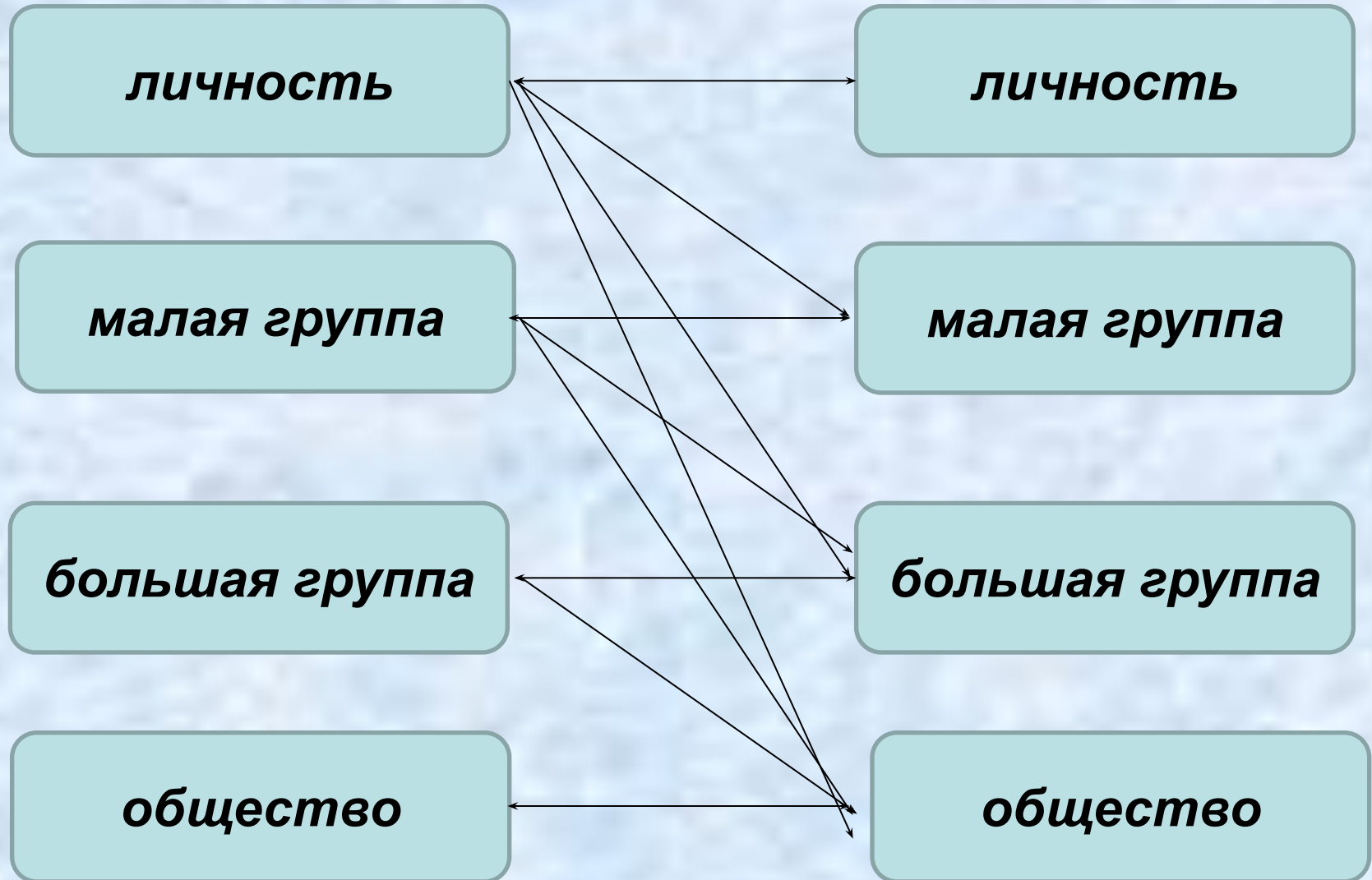
- ***Итак, предмет социальной психологии:***

психологические явления (процессы, состояния и свойства), характеризующие индивида и группу как субъектов социального взаимодействия.



Слишком просто!

Объекты социальной психологии



Основные предметы социальной психологии в туризме

- 1) межличностное взаимодействие*
- 2) групповые процессы*
- 3) управление и эффективная деятельность*

Межличностное взаимодействие

- 1. восприятие человека человеком***
- 2. общение***
- 3. совместная деятельность***

Межличностное взаимодействие

1. восприятие человека человеком

- репрезентативная система***
- особенности телесности***
- опыт (характер)***
- особенность личности***

репрезентативная система

- аудиальная (слышимость)
- визуальная (видимость)
- кинестетическая (движение)
- **осязательная** (прикосновения)
- **осьмическая** (запах)
- **вкусовая** (вкус)
- смешанная

Особенности телесности: внд, темперамент, конституция

Высшая нервная деятельность – условно-рефлекторная деятельность ведущих отделов головного мозга, обеспечивающих адекватные и наиболее совершенные отношения целого организма к внешнему миру, т.е. поведение

***Основные процессы – возбуждение и торможение
структура свойств ВНД:***

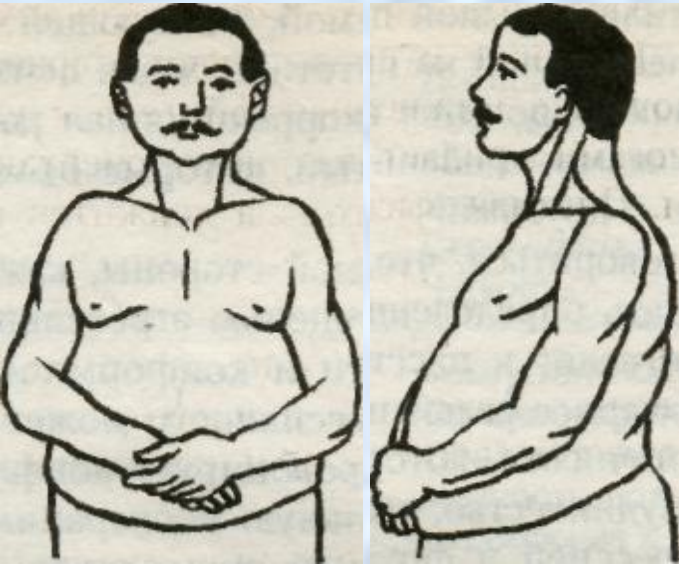
1. сила (выносливость) – работоспособность
2. динамичность (легкость генерации нервного процесса);
3. подвижность – лабильность (скорость возникновения и прекращения нервного процесса).

Темперамент

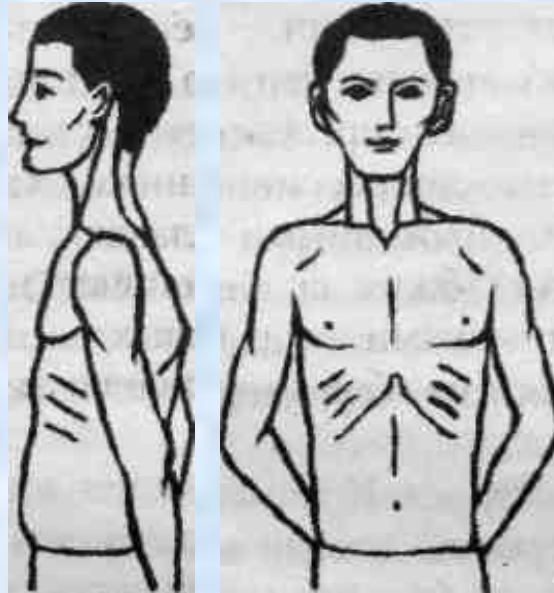
- **Сангвинический тип** характеризуется достаточной силой и подвижностью возбуждательного и тормозного процессов (сильный, уравновешенный, подвижный).
- **Флегматический тип** отличается достаточной силой обоих нервных процессов при относительно низких показателях их подвижности, лабильности (сильный, уравновешенный, инертный).
- **Холерический тип** характеризуется высокой силой возбуждательного процесса с явным преобладанием его над тормозным и повышенной подвижностью, лабильностью основных нервных процессов (сильный, неуравновешенный, безудержный).
- **Меланхолический тип** характеризуется явным преобладанием тормозного процесса над возбуждательным и их низкой подвижностью (слабый, неуравновешенный, инертный).

Конституция

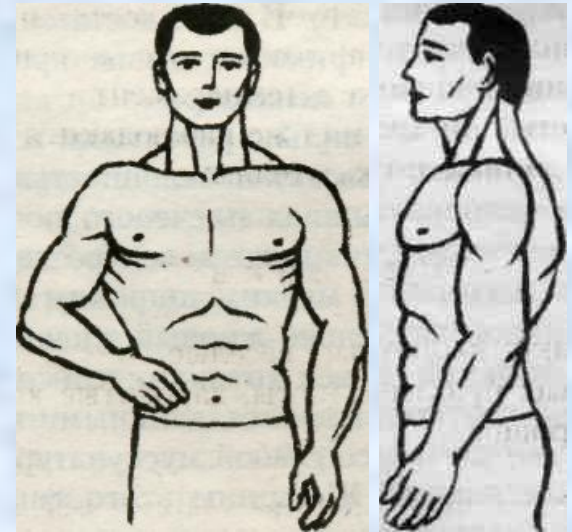
Типология Э. Кречмера



пикник



астеник



атлетик

Итак, телесность – это:

то, что есть данность от природы и практически неизменно:

- инстинкты*
- репрезентативная система*
- ВНД*
- вегетатика и соматика*
- конституция*
- пол и возраст*
- темперамент*

Опыт

Характер

это иерархизированная, упорядоченная совокупность устойчивых индивидуально-психологических особенностей личности, которые формируются в процессе жизнедеятельности, и проявляются в способах типичного реагирования личности в деятельности, поведении и общении

СИСТЕМА ОТНОШЕНИЙ ***в которой проявляется характер***

Человек – окружающий мир

(убежденный –
беспринципный)

Человек – деятельность

(деятель – созерцатель)

Человек – «Я»

(альтруист – эгоист)

Человек – другие люди

(общительный – замкнутый)

Человек – космос

(причастный – нечастный)

Типология характеров К. Леонгарда

- 1. Гипертимный тип.** Его характеризует чрезвычайная контактность, выраженность жестов, мимики.
- 2. Дистимный тип.** Его характеризует низкая контактность, немногословие, доминирующее пессимистическое настроение; характерны пассивность, замедленность мышления, неповоротливость.
- 3. Циклоидный тип.** Ему свойственны частые смены настроения, в результате чего меняется манера общения от общительности до замкнутости.
- 4. Возбудимый тип.** Ему присуща низкая контактность в общении, замедленность вербальных и невербальных реакций; они часто занудливы, угрюмы, склонны к хамству и конфликтам.
- 5. Застревающий тип.** Его характеризуют умеренная общительность, занудливость, склонность к нравоучениям, неразговорчивость.
- 6. Педантичный тип.** Его привлекательные черты: добросовестность, аккуратность, серьезность, надежность в делах. Отталкивающие: формализм, занудливость, брюзжание.

- 7. Тревожный тип.** Ему свойственны низкая контактность, робость, неуверенность в себе, минорное настроение.
- 8. Эмотивный тип.** Привлекательные черты: доброта, сострадательность, сорадование чужим успехам, обостренное чувство долга, исполнительность.
Отталкивающие: чрезмерная чувствительность, слезливость.
- 9. Демонстративный тип.** Для людей этого типа характерна легкость установления контактов, стремление к лидерству, жажда власти и похвалы.
- 10. Экзальтированный тип.** Ему свойственны высокая контактность, словоохотливость, влюбчивость.
- 11. Экстравертированный тип.** Отличается высокой контактностью, словоохотливостью, вплоть до болтливости, открытостью. Они подвержены влиянию, легкомысленны.
- 12. Интровертированный тип.** Характеризуется низкой контактностью, замкнутостью, оторванностью от реальности, склонностью к философствованию.

Типология характеров К. Юнга

экстраверт

мыслительный

твердо стоят на своих позициях, среди этих лиц можно встретить крупных реформаторов, государственных и общественных деятелей

эмоциональный

наиболее распространен среди женщин: чувства отличаются пылкостью и в большей степени демонстративностью.

сенсорный

выраженный гедонизм в разных формах его проявления

интуитивный

мышление и чувство уступают интуитивному восприятию различных новых жизненных обстоятельств.

У них тонкое чутье к новым зарождающимся явлениям

интраверт

мыслительный

основывается на субъективных фактах и критически относится ко всевозможным начинаниям. Суждения данного типа являются холодными, негибкими, с оттенком превосходства над другими, особенно над теми, кто не принимает их.

эмоциональный

большей степени молчаливы, непонятны, меланхоличны, нередко мотивы их поступков скрыты, в общении они сдержанны, холодны, эгоистичны.

сенсорный

свойственны нередко искаженные образы и представления, возникшие в результате бессознательной деятельности фантазии.

Особенности личности

структура

Образ «я» (система субличностей)

«Я» - концепция

Транзакции (Э. Берн)

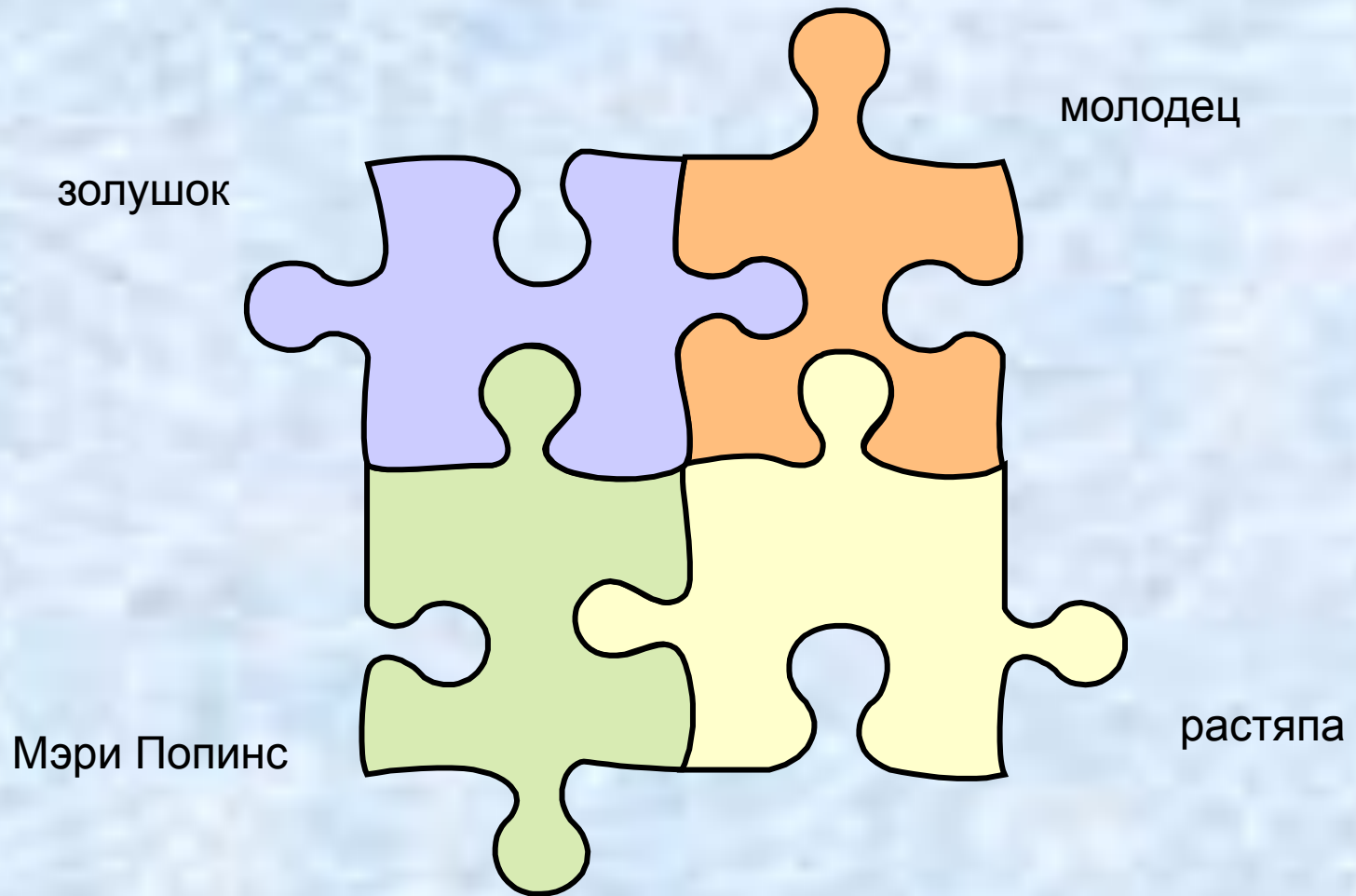
Потребности (А. Маслоу)

Образ «я»

- «Я» - реальное
- «Я» - идеальное
- «Я» - фантастическое



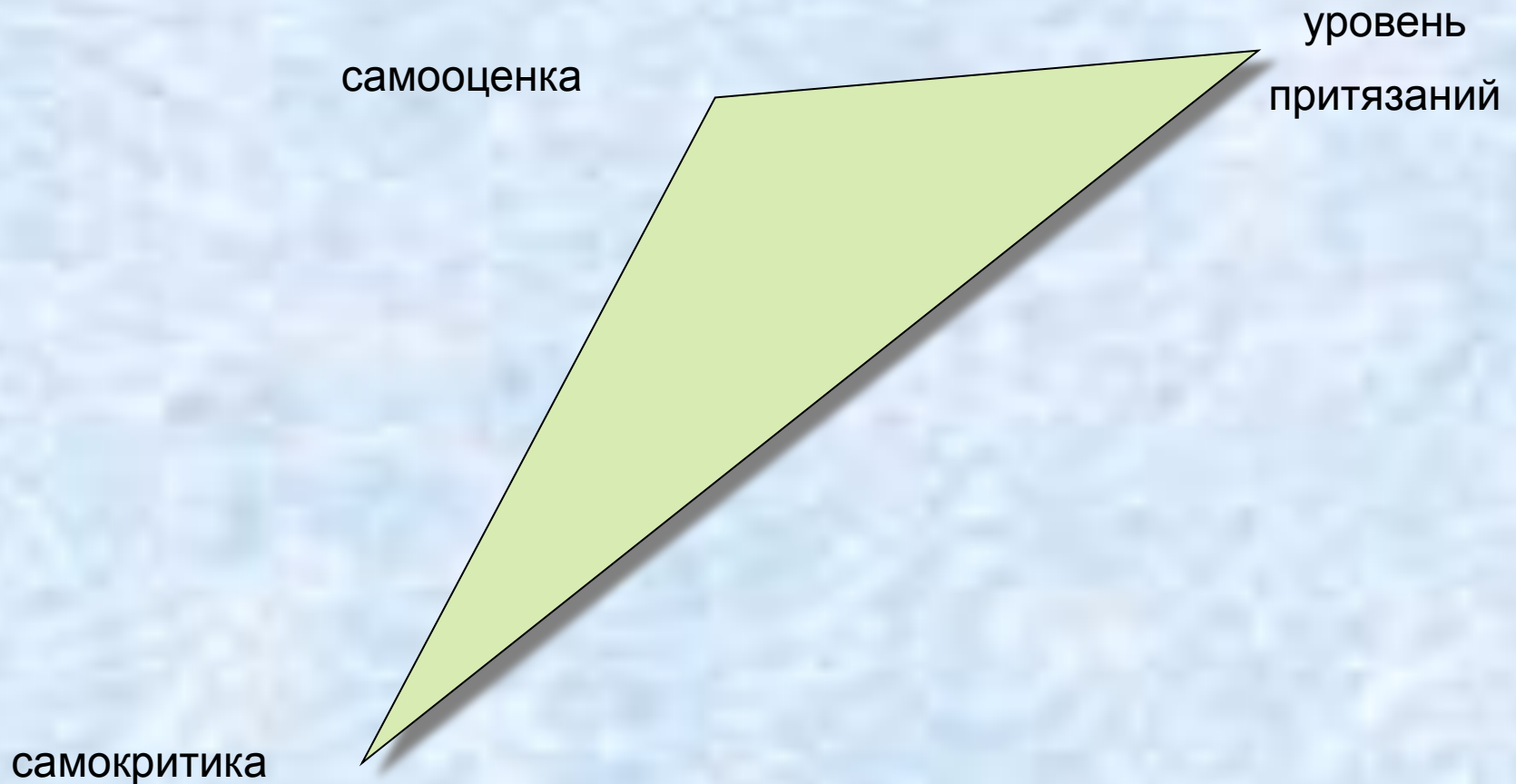
Система субличностей



ролевая теория личности Котрела

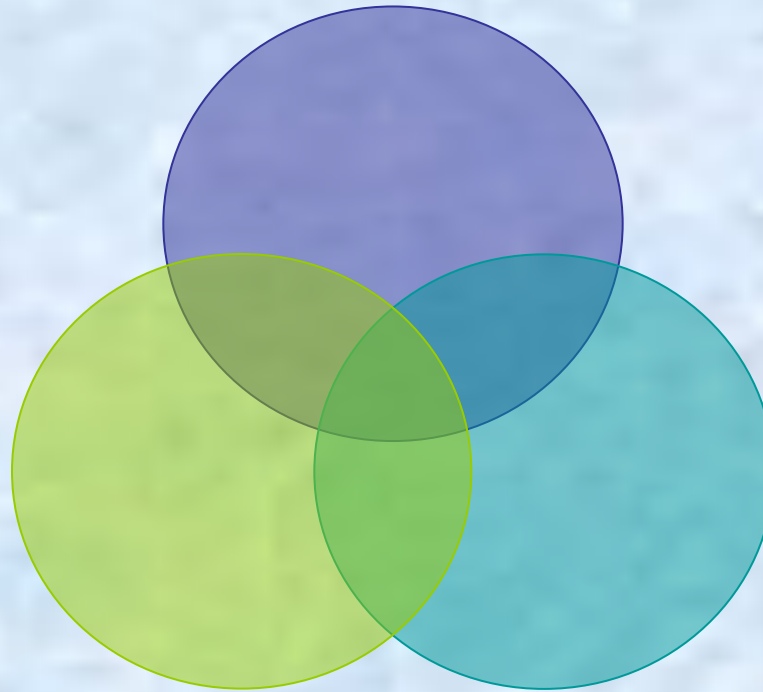
«Я» - концепция

- самооценка, уровень притязаний, самокритика



Транзакции

Взрослый



Родитель

Ребенок

***Психосоциальная
концепция Э. Эриксона***

Основные термины концепции

- **«эгоидентичность»**, чувство устойчивости и непрерывности своего «Я»;
- **«групповая идентичность»** формируется с первых дней жизни человека: как только ребенок включается определенную группу, он начинает понимать мир как эту группу и в последующем ориентируется на нее.

Стадии психосоциального развития индивида

- *Младенчество*
- *Раннее детство*
- *Дошкольное детство*
- *Младший школьный возраст*
- *Подростковый возраст*
- *Молодость*
- *Зрелость*
- *Старость*

***Стадии
психосоциального
развития по Э. Эриксону***

Доверие или недоверие (от рождения до 1 года)

- **Доверие к людям:**
взаимная любовь и признание родителей и ребенка
привязанность, удовлетворение потребностей детей в общении и других жизненно важных потребностей
- **Недоверие к людям:** результат плохого обращения матери с ребенком, игнорирования, пренебрежения им, лишения любви, эмоциональная изоляция

Автономия или стыд и сомнение (от 1 до 3 лет)

Самостоятельность, уверенность в себе: ребенок смотрит на себя как на самостоятельного, но еще зависимого от родителей человека

Сомнение в себе, гипертрофированное чувство стыда: ребенок чувствует свою непригодность, сомневается в способностях, испытывает недостатки в развитии речи и элементарных двигательных навыков

Инициатива или чувство вины (от 3 до 6 лет)

- **Активность:**
живое воображение,
активное изучение
окружающего мира,
подражание
взрослым,
включение в
полоролевое
поведение
- **Пассивность:**
вялость,
отсутствие
инициативы,
инфантильное
чувство зависти к
другим детям,
подавленность,
отсутствие
признаков
полоролевого
поведения

Трудолюбие или чувство неполноценности (от 6 до 12 лет)

Трудолюбие:
выраженное
чувство долга и
стремление к
достижениям,
развитые
коммуникативн
ые умения

**Чувство
неполноценности:** слабо
развитые трудовые
навыки, избегание сложных
заданий, острое чувство
неполноценности,
обреченности,
конформность, рабское
поведение, чувство
тщетности прилагаемых
усилий

Идентичность или смешение ролей (от 12 до 18 лет или старше)

Жизненное самоопределение:
развитие временной перспективы — планов на будущее, самоопределение: каким быть? кем быть?
Активный поиск себя и экспериментирование в разных ролях. Четкая гендерная поляризация в формах поведения.
Лидерство в группах сверстников и, при необходимости, подчинение

Путаница ролей:
смещение и смешение временных перспектив, мысли не только о будущем, но и о прошлом.
Концентрация душевных сил на самопознание, сильно выраженное стремление разобратся в себе в ущерб отношениям с внешним миром.
Полоролевая фиксация.
Смешение форм полоролевого поведения

Близость или изоляция (от 18 или старше до 40)

- **Близость:**

*душевная теплота,
понимание,
доверие,
способность
отдать часть
себя другому
человеку, не боясь*

- **Изоляция:**

*одиночество,
остракизм
кверулянство
сутяжничество
мезантропия*

Генеративность или стагнация (от 40 до 65 лет)

- **Генеративность:**
целеустремленность,
продуктивность, в том числе,
распространенная на других:
растворение в ком-то (дети, внуки)
- **Стагнация:**
обеднение личной жизни, регрессия, уход в себя (уход, болезнь, аутистичные увлечения)

Целостность эго или отчаяние (от 65 лет и старше)

- **Цельность личности:** чувство завершенности жизненного пути, осуществления планов и целей, полноты и целостности, смирение с уходом и ожидание оногo
- **Отчаяние:** отсутствие чувства завершенности, неудовлетворенность прожитой жизнью, жалобы и обвинения

Переход в иное состояние

- *Никто не жаловался и не возвращался, следовательно...*
- *Никто не знает, что это такое, потому что...(см. предыдущий пункт)*

А где место
туризму?

*Потребность в самоактуализации:
реализация потенциала*

*Потребность в признании:
значение, компетентность*

*Потребность в принадлежности и
любви: присоединение и принятие*

*Потребность в безопасности:
долговременное
выживание и стабильность*

*Физиологические потребности:
голод, жажда и т.д.*

2.Общение

*многоплановый процесс установления
и развития контактов между людьми,
порождаемый потребностями в
совместной деятельности*

Виды общения

Вербальное – Невербальное

Анонимное – Межличностное

Прямое – Косвенное

Формальное – Неформальное

Деловое – Дружеское – Интимное

Средства общения

- *Язык*
- *Интонация, эмоциональность*
- *Мимика, поза, взгляд*
- *Жесты*
- *Дистанция общения*

Психологическая дистанция общения

Интимная



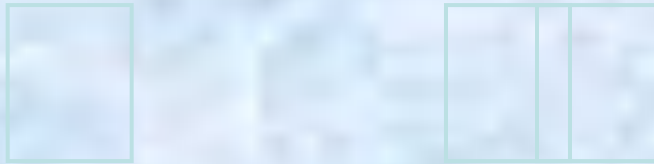
До 0,5 м

Личная



До 1,2 м

Социальная



До 4-5 м

Публичная



Свыше 5 м

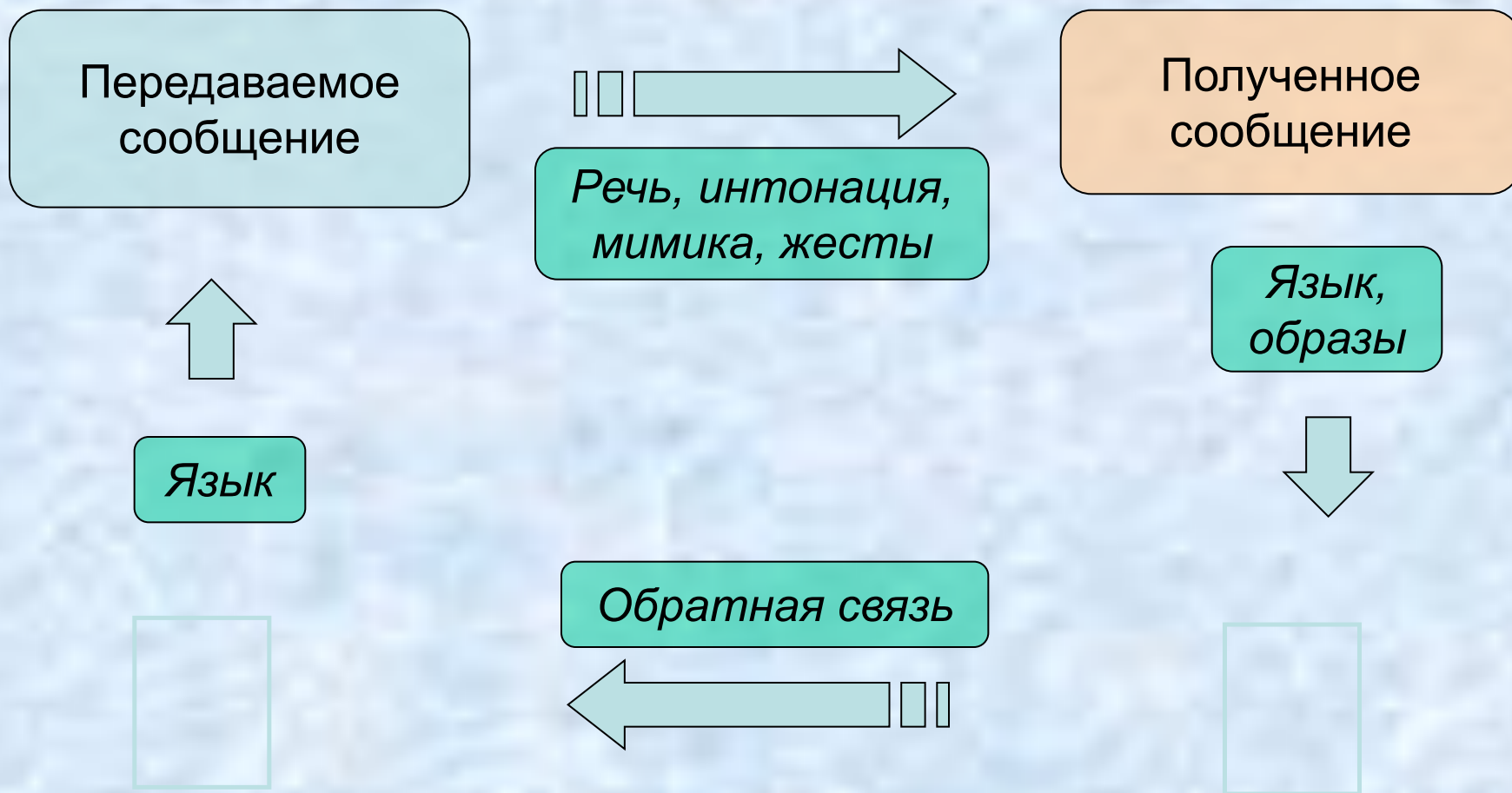
Стороны общения (для анализа)

- *Коммуникативная*
- *Интерактивная*
- *Перцептивная*

Функции общения

- *Информационная*
- *Коммуникативная*
- *Регулирующая*

Психологическая структура общения



Общение - специфическая
деятельность человека,
связанная с потребностью в
контакте с другими людьми

Характеристики общения:

- *продуктивность*
- *конструктивность*
- *широта, глубина, гибкость*

В структуре общения традиционно принято выделять три компонента:

1. когнитивный (познавательный) или гностический:
прогнозирование,
изучение, впечатление,
принятие и обработка информации,
рациональность
свертывание или продолжение общения

2) *аффективный* (ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ):

эмоциональное реагирование (первичное и
ответное),

удовольствие-неудовольствие, переживание,
эмоциональное заражение и обмен

терапия (отработка)

3) поведенческий или праксический:

речевое и неречевое поведение, манера

речевые характеристики – голос, интонация,

тембр, ритм и плавность, скорость речи

Правила и техники общения

Правила эффективного общения

- 1) говорите на языке партнера;*
- 2) подчеркивайте значимость партнера, проявляйте уважение к нему;*
- 3) подчеркивайте общность с партнером;*
- 4) проявляйте интерес к проблемам партнера*
- 5) используйте адекватную технику здесь и сейчас*

Правила эффективного общения

1) говорите на языке партнера:

- аутентичность*
- подстройка*
- отзеркаливание*

Преодоление отрицания и непонимания

Правила эффективного общения

*2) подчеркивайте значимость партнера,
проявляйте уважение к нему:*

- базовая потребность по А. Маслоу*
- искреннее уважение к партнеру*
- коммуникативная сензитивность*

Преодоление недоверия и манипуляций

Правила эффективного общения

3) подчеркивайте общность с партнером:

- общность интересов, целей, задач, позиций*
- общность индивидуальных особенностей*
- «Мы с тобой одной крови, ты и я»*

*Преодоление внутригруппового фаворитизма
и межгрупповой дискриминации*

Правила эффективного общения

*4) проявляйте интерес к проблемам
партнера:*

-

*Преодоление пренебрежения проблемами
партнера*

Техники выравнивания напряжения

- 1. Предоставление партнеру возможности выговориться***
- 2. Вербализация эмоционального состояния:***
 - А. Вербализация СВОЕГО эмоционального состояния;***
 - Б. Вербализация эмоционального состояния ПАРТНЕРА;***
- 3. Предложение КОНКРЕТНОГО выхода из сложившейся ситуации***
- 4. Позиция «на равных»***
- 5. Слушание***

Виды слушания

- *пассивное слушание*
- *активное слушание:*
 - 1) *вербализация*
 - 2) *перефразирование*
 - 3) *резюмирование*
 - 4) *«нога в двери»*
 - 5) *«техника Франклина»*

«техника Франклина»

- *ответ всегда следует начинать со слова «да»*
- *дать позитивную оценку идее собеседника и, более того, объяснить, чем именно она хороша, интересна, выгодна и т.д.*
- *описание условий, в которых предложенное решение было бы наилучшим*
- *описание реальных условий*
- *предложение нового, измененного решения в конкретных, только что описанных реальных условиях*

Распространенные техники манипулирования в общении

- ***переживаемое негативное самооценивание*** «Почему меня всегда не принимают (не любят), не понимают?» или «Почему меня считают таким злым?»
- ***«айкидо»*** «Я в полной растерянности, вы меня окончательно сконфузили, я даже не знаю, как продолжать беседу»

2. Групповые процессы

Группа – совокупность объектов с
общим признаком

Малая группа – совокупность людей, у которых:

- *Общая цель*
- *Совместная деятельность*
- *Определенные взаимоотношения*
- *Единое время и место активности*

Референтная группа – совокупность
субъектов, на мнение которых ориентируется
человек в своем поведении

Виды малых групп

Реальные – Условные

Естественные – Экспериментальные

Формальные – Неформальные

(Организованные – Стихийные)

По виду деятельности:

*учебные, спортивные, производственные,
тренинговые, туристические и т.д.*

Функции группы

социализация

процесс включения личности в определенную социальную среду и усвоение ее норм и ценностей

инструментальная

осуществлении той или иной совместной деятельности людей

экспрессивная

удовлетворении потребностей людей в одобрении, уважении и доверии

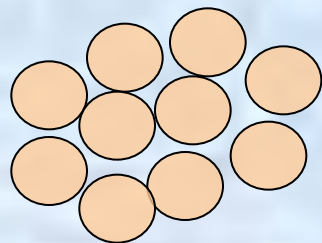
поддерживающая

стремление к объединению в трудных для людей ситуациях

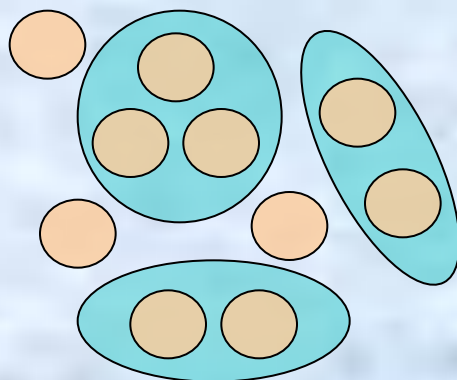
Внутригрупповые процессы

- **деиндивидуализации личности – утрата индивидом чувства идентичности в группе**
- **«огруппление мышления» – иллюзия единства и неуязвимости членов группы, анонимности решения, чрезмерный оптимизм, склонность к риску**
- **внутригрупповой фаворитизм – приписывание собственной группе превосходства**
- **межгрупповая дискриминация – приписывание другой группе негативных черт**

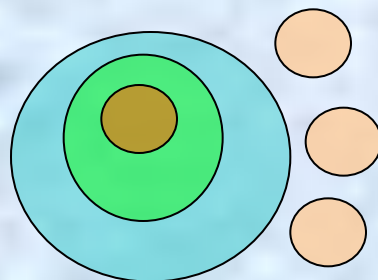
Динамика малой группы (по Л. Уманскому)



Конгломерат

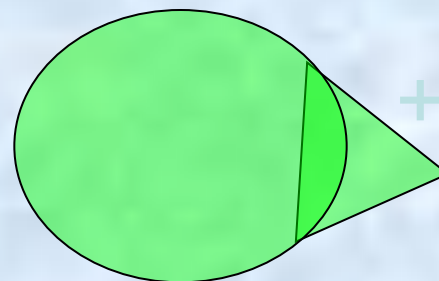


Кооперация



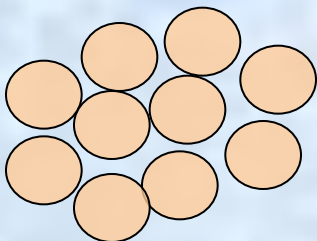
Корпорация

Коллектив

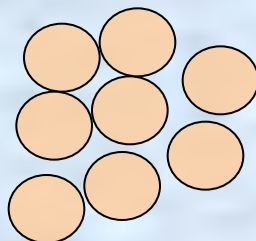
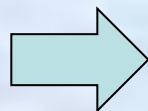
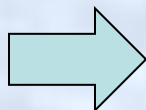


Динамика малой группы (по А.С.Макаренко)

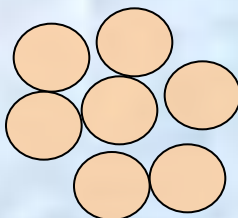
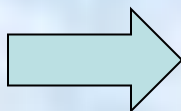
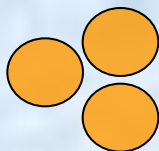
Стили управления



Авторитарный



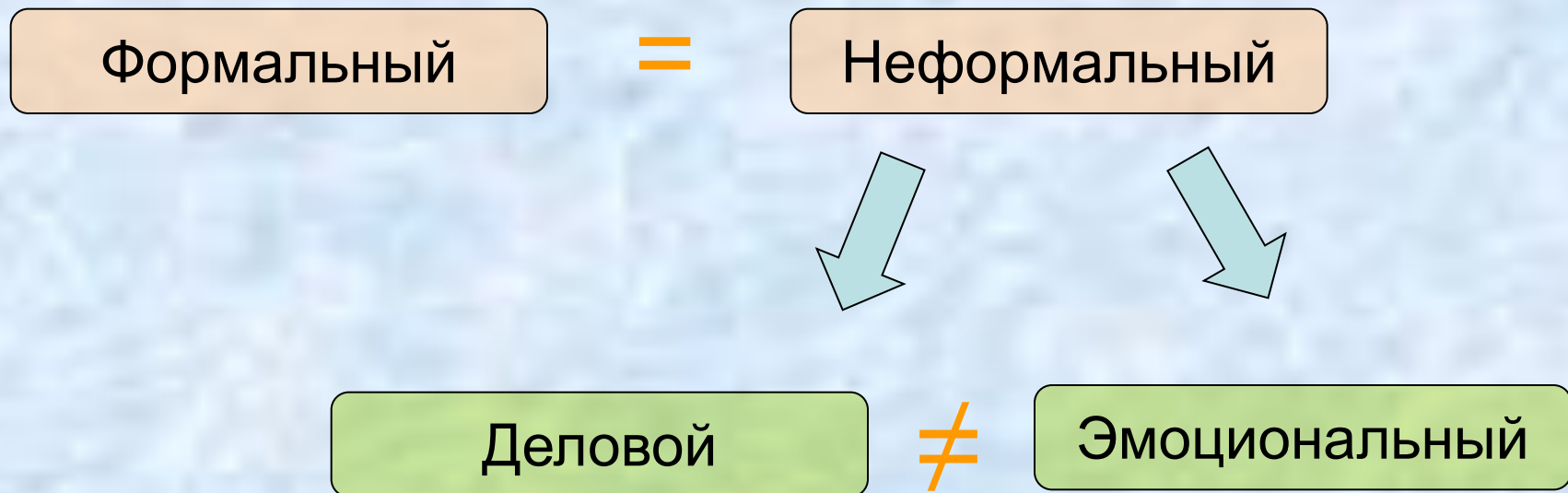
Демократический



Либеральный

Лидер – человек, которому группа доверяет принятие решения в ответственных ситуациях

Виды лидеров



3. Управление и эффективная деятельность

Принципы эффективного управления

- Принцип Питера
- Закон Мерфи

Принцип Питера

- *В иерархической системе любой работник поднимается до уровня своей некомпетентности*
- Компетентные повышаются
- Некомпетентные *не* понижаются

Закон Паркинсона

- эмпирический закон, гласящий, что любая работа увеличивается в объёме, чтобы заполнить всё отпущенное на неё время.

аксиомы

- чиновник стремится множить подчинённых, а не соперников;
- чиновники создают друг другу работу.

Закон Мерфи

- универсальный философский принцип, состоящий в том, что *если высока вероятность того, что какая-нибудь неприятность может случиться, то она обязательно произойдёт.*