

# **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***

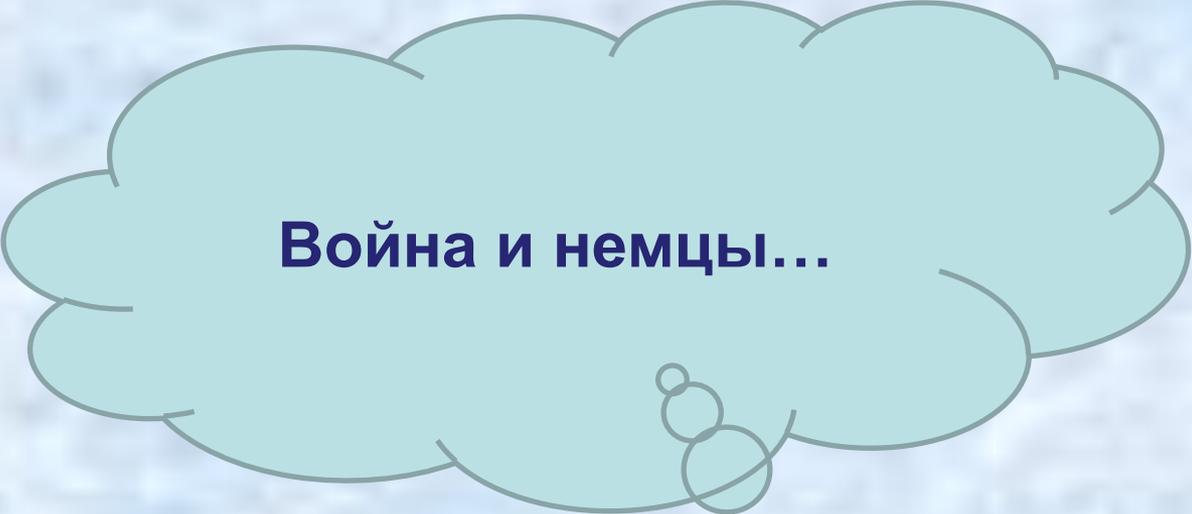
- *как реакция на асоциальную природу общей психологии*



**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*

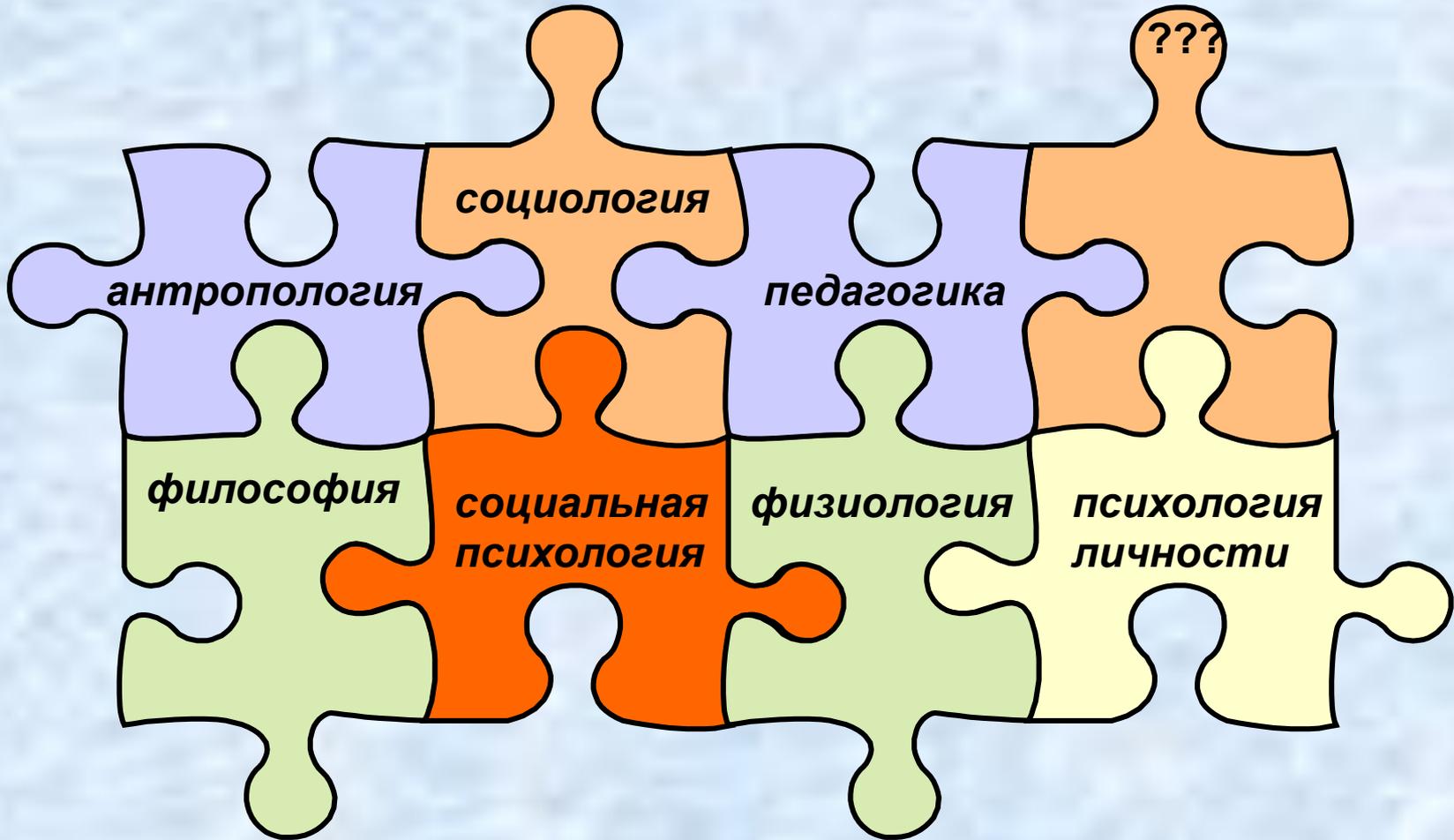


**И что это дает  
туризму?**

# ***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)*

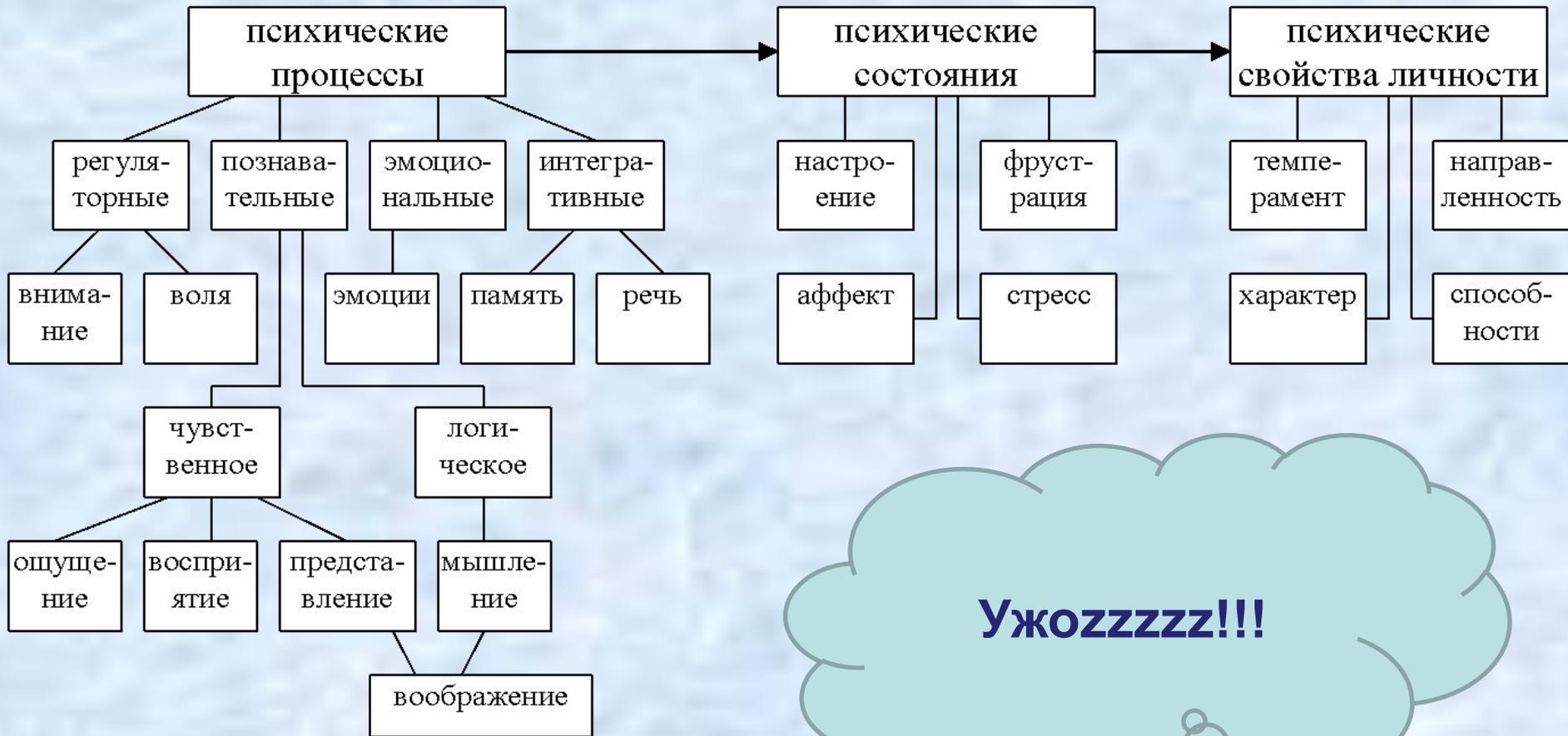
## **2. Социальная психология в системе научного знания**



# **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***

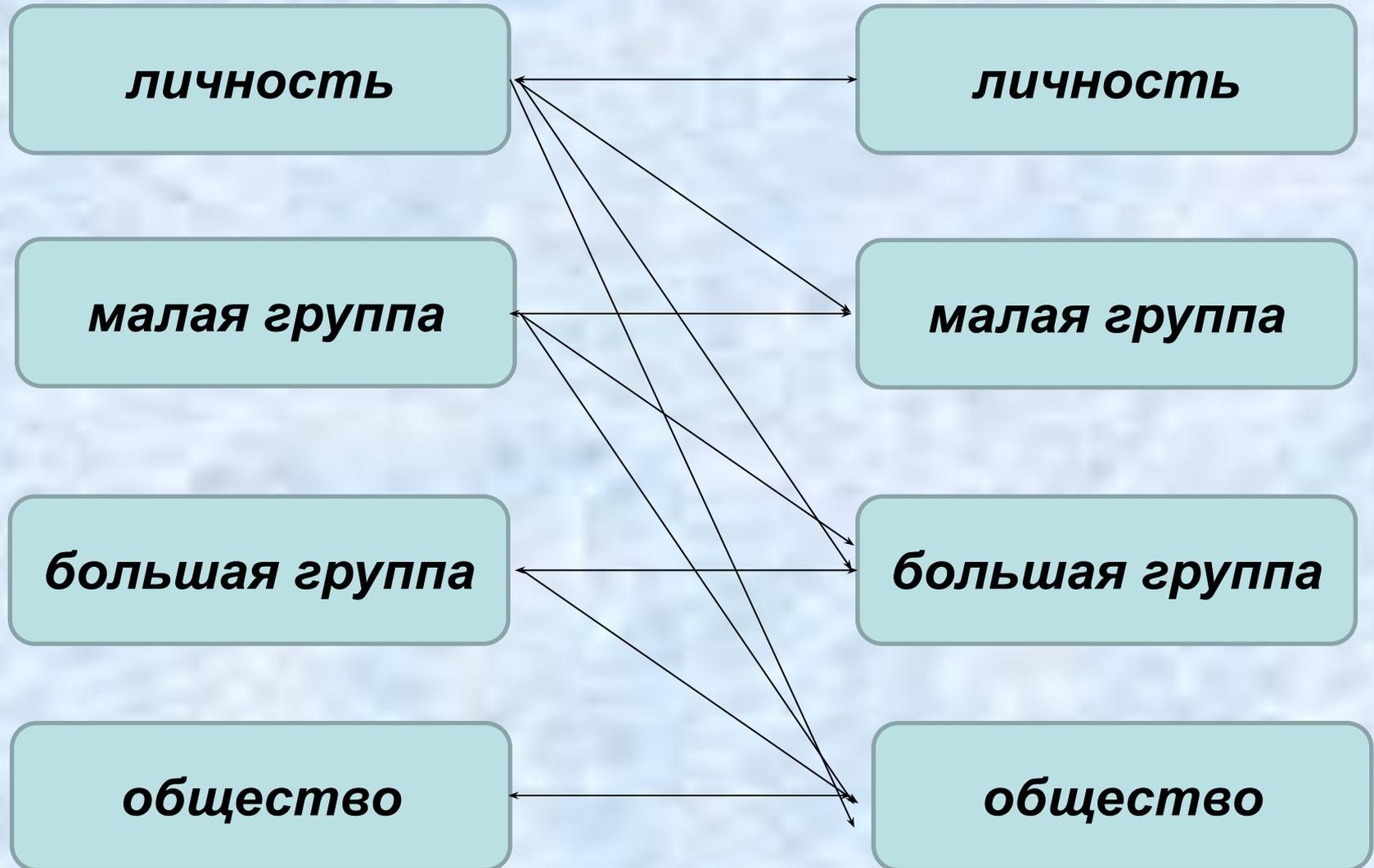
- ***Итак, предмет социальной психологии:***

*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)
- **вкуссовая** (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:***

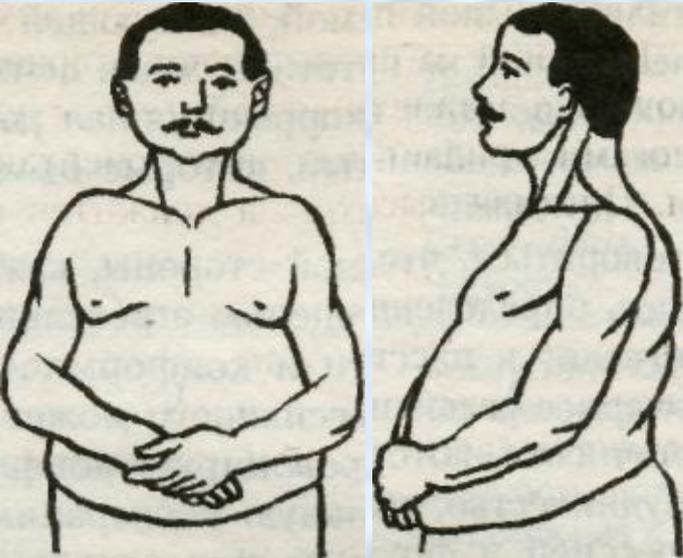
1. сила (выносливость) – работоспособность
2. динамичность (легкость генерации нервного процесса);
3. подвижность – лабильность (скорость возникновения и прекращения нервного процесса).

# Темперамент

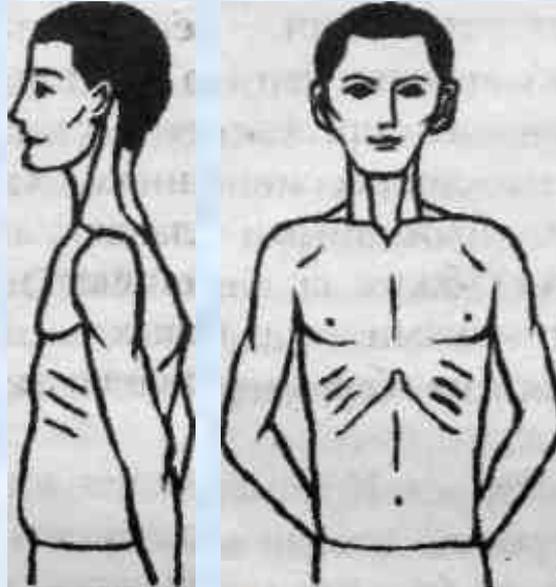
- **Сангвинический тип** характеризуется достаточной силой и подвижностью возбуждательного и тормозного процессов (сильный, уравновешенный, подвижный).
- **Флегматический тип** отличается достаточной силой обоих нервных процессов при относительно низких показателях их подвижности, лабильности (сильный, 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

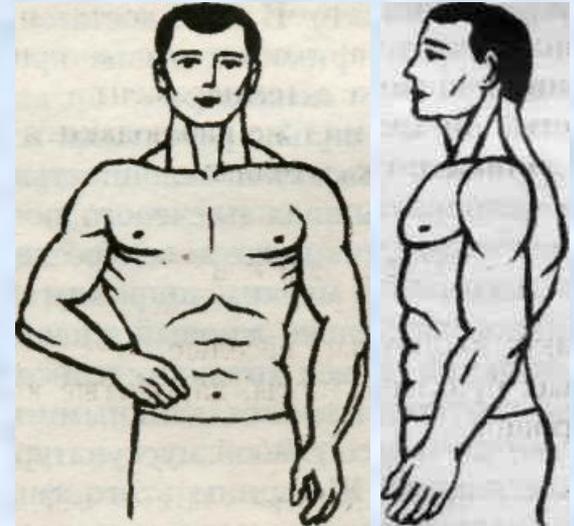
## Типология Э. Кречмера



*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)*

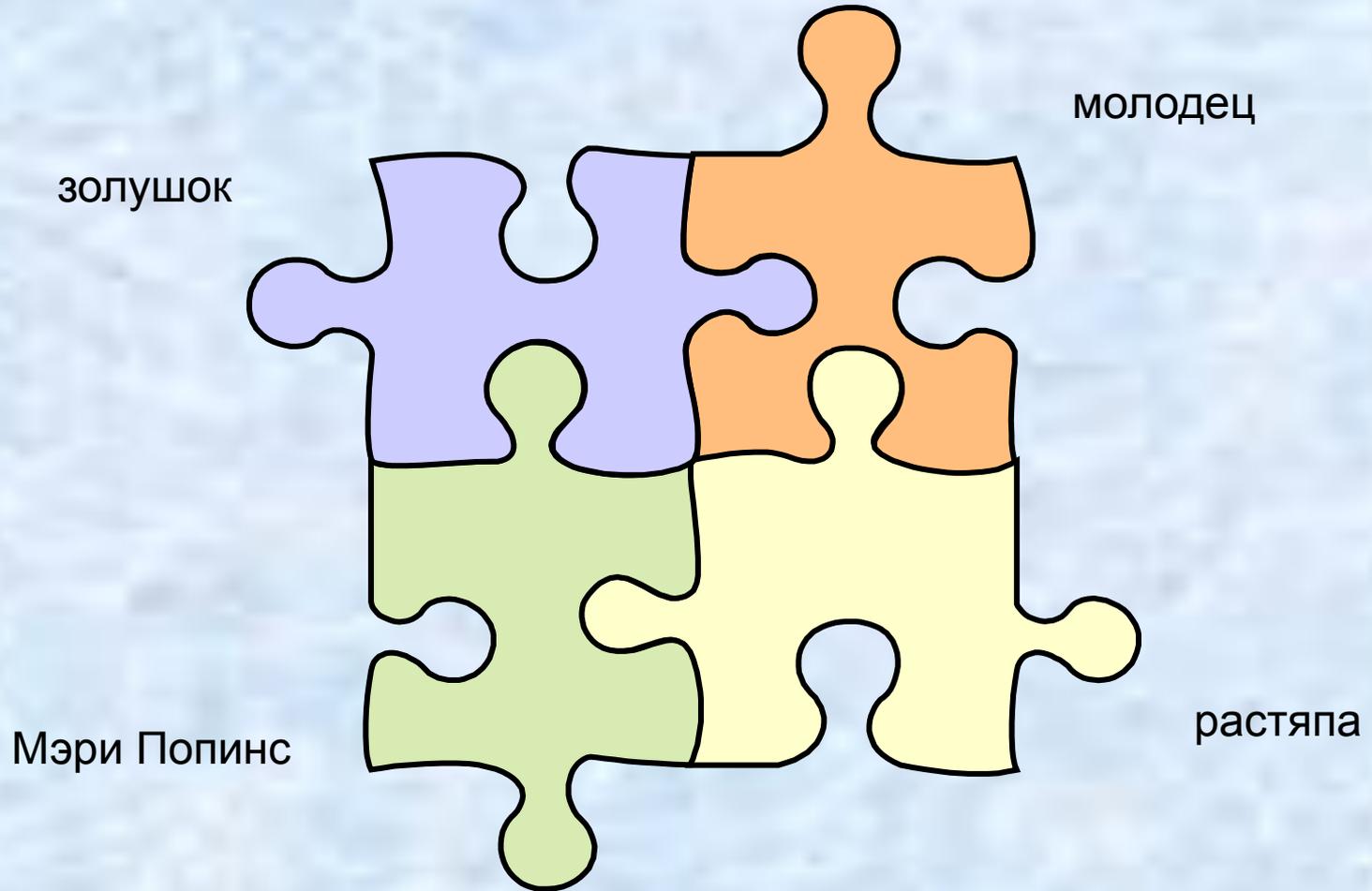
*Потребности (А. Маслоу)*

# Образ «я»

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



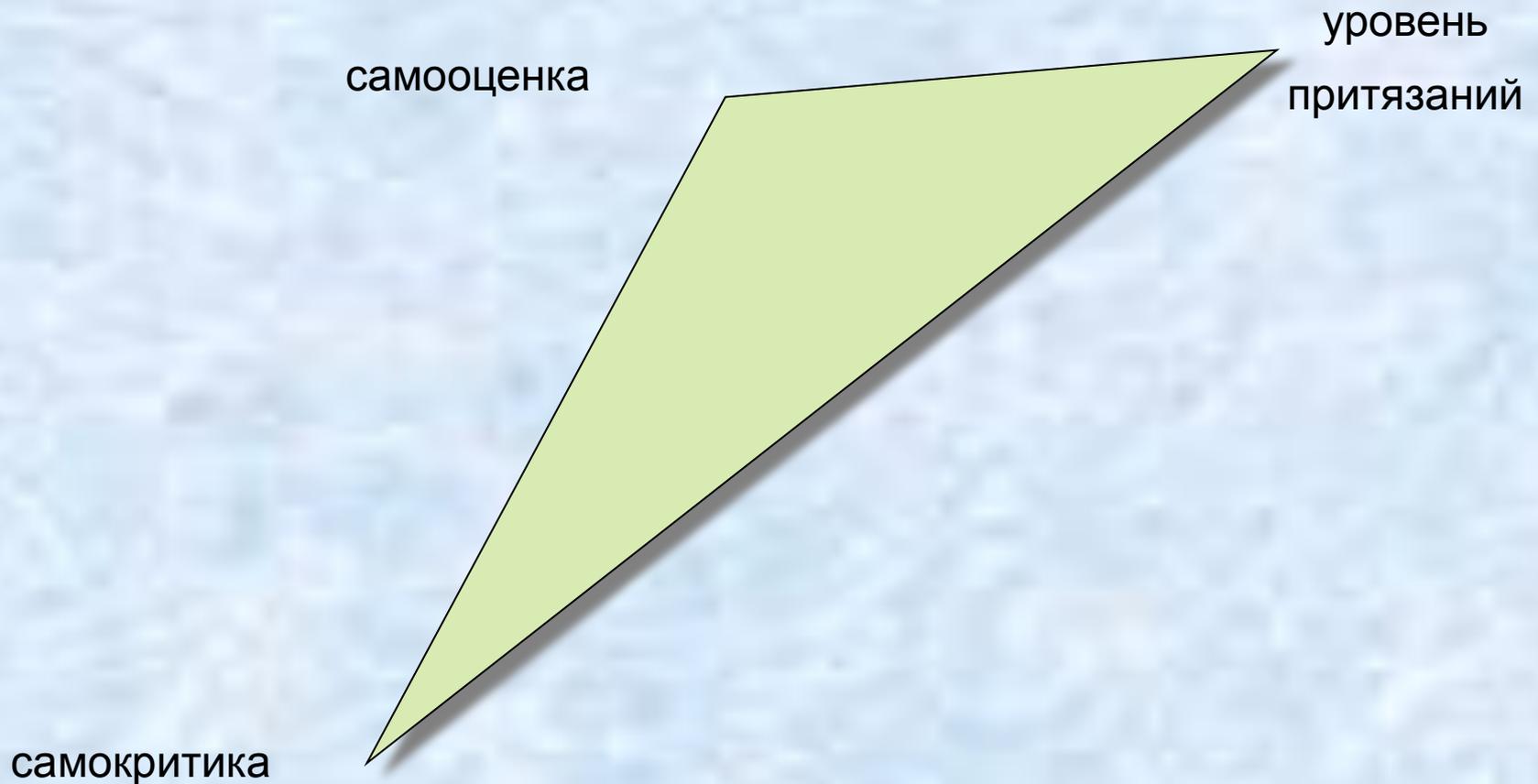
# *Система субличностей*



*ролевая теория личности Котрела*

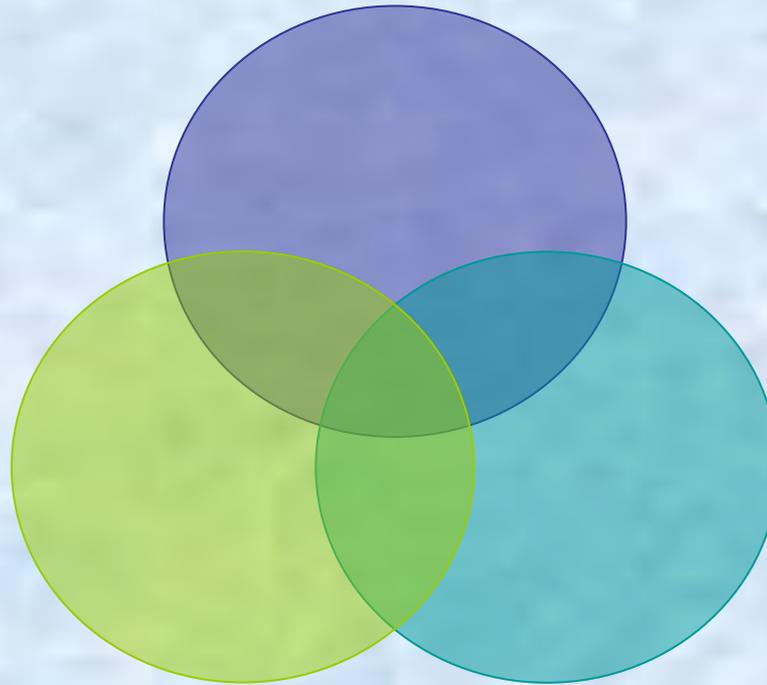
# «Я» - концепция

- 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 зависящего 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

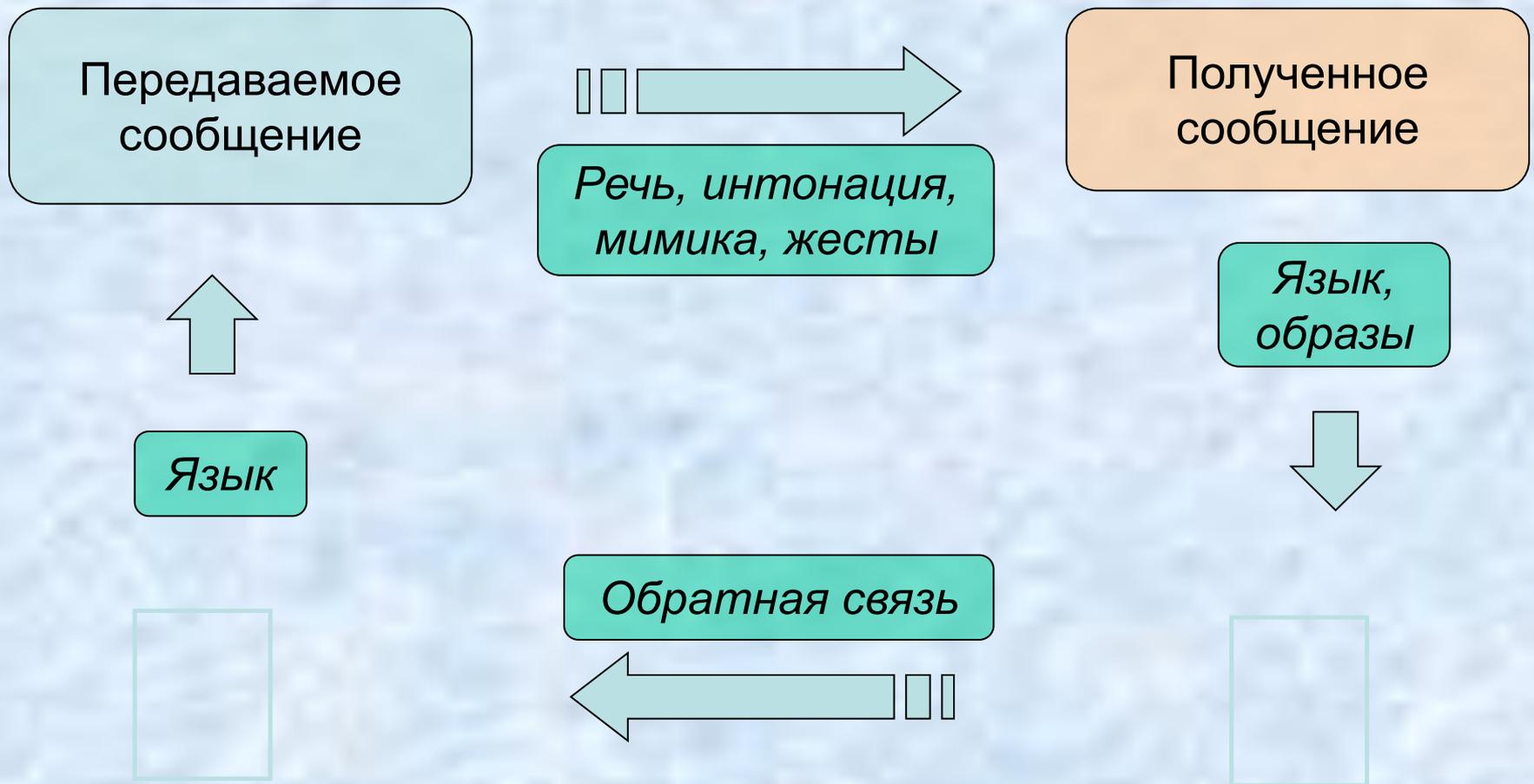
## Стороны общения (для анализа)

- 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

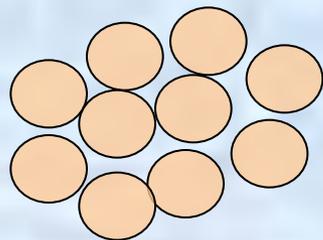
поддерживающая

стремление к объединению в трудных для людей ситуациях

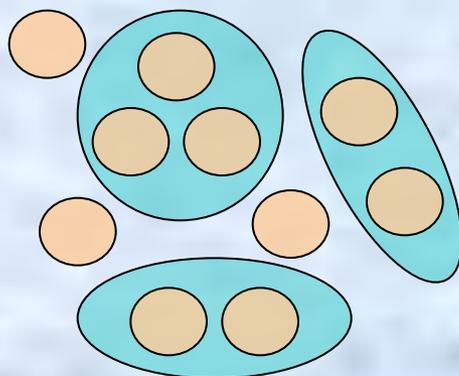
# **Внутригрупповые процессы**

- **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**

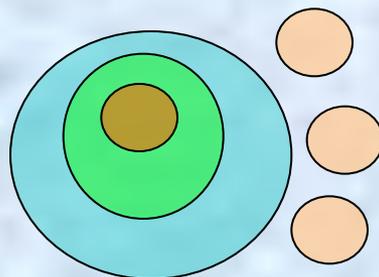
# Динамика малой группы (по Л. Уманскому)



Конгломерат

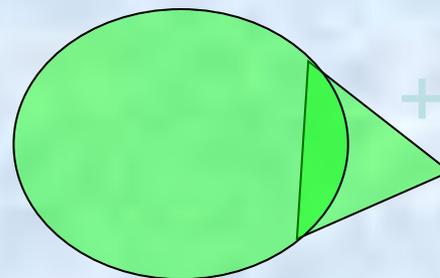


Кооперация



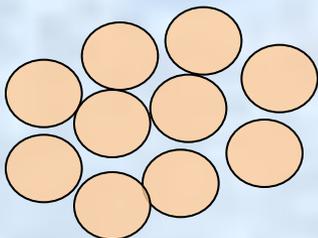
Корпорация

Коллектив

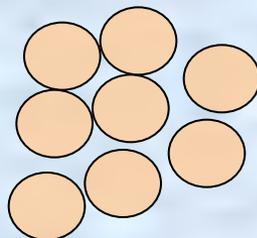
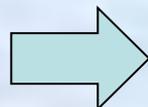
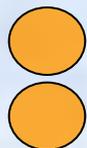
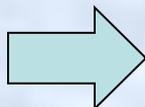


# Динамика малой группы (по А.С.Макаренко)

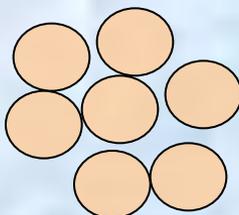
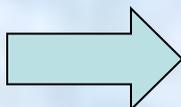
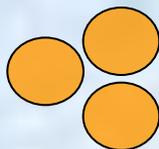
Стили управления



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.*