

image not found or type unknown



Группа психологов, вместе с Максом Вертгеймером, немецким психологом и основоположником гештальтпсихологии, сформулировали законы восприятия, которые стали теоретической основой гештальтпсихологии.

1. Принцип близости

Элементы, которые близки друг к другу в пространстве и во времени и кажущиеся нам объединенными в группы, мы воспринимаем совместно.

2. Принцип непрерывности

Существует тенденция следовать в направлении, позволяющим связывать наблюдаемые элементы в непрерывную последовательность или определенную ориентацию. На рисунке мы видим не просто отдельные точки, а две пересекающиеся линии.

3. Принцип сходства

Подобные элементы воспринимаются нами совместно, образуя замкнутые группы. Из-за цвета точки на рисунке мы воспринимаем как строки, а не столбцы.

4. Принцип замыкания

Существует тенденция завершения незаконченных предметов и заполнения пустых промежутков.

5. Принцип простоты (закон содержательности, принцип хорошей формы, закон прегнантности)

Мы воспринимаем и интерпретируем составные или сложные объекты как простейшую форму или объединение простейших форм. На рисунке мы видим три разные простые фигуры, а не одну сложную.

6. Фигура-фон

Мы стремимся организовать наше восприятие таким образом, чтобы видеть объект (фигура) и задний фон, на котором он проявляется. Объект более ярок, значим, заметен.

Наше восприятие зависит от внешних и внутренних факторов.

а) Внешние факторы:

- интенсивность раздражителя;
- размер раздражителя;
- контрастность раздражителя;
- движение раздражителя;
- узнаваемость раздражителя.

б) Внутренние факторы:

- установка человека;
- потребности;
- опыт;
- личностные особенности (самооценка, лево- или праворукость, оптимизм-пессимизм и др.);
- эффекты восприятия.

1. Роль памяти в работе в процессе коммуникации.

Память является сложной психической деятельностью. В её структуре различают основные процессы: запоминание, сохранение, забывание, восстановление (узнавание, воспроизведение).

Запоминание – это процесс закрепления в сознании тех образов, которые возникают под воздействием предметов и явлений действительности в процессе ощущения и восприятия. Запоминание – это, как правило, установление связи с тем, что уже имеется в сознании человека. Связь между отдельными событиями, фактами, предметами или явлениями, отражёнными в сознании человека и закреплёнными в памяти, в психологии называют ассоциациями

Сохранение и забывание являются двумя взаимосвязанными процессами.

Сохранение – это удержание заученного в памяти, забывание – это исчезновение, выпадение из памяти, т.е. своеобразный процесс угасания и затормаживания

связей. Забывание является естественным процессом, однако бороться с ним всё-таки необходимо. Забывание бывает полным или частичным, длительным или временным. На процесс забывания влияет несколько факторов, таких как время, деятельность, предшествующая запоминанию и степень активности имеющейся информации.

Воспроизведение – это процесс памяти, который заключается в появлении в сознании представлений памяти, ранее воспринятых мыслей, осуществление заученных движений. В основе воспроизведения лежит оживление следов в мозгу, возникновение в них возбуждения.

Узнавание – это процесс появления чувства знакомости при повторном восприятии предмета или явления. Два процесса – воспроизведения и узнавания – похожи, но всё-таки различаются. Воспроизведение, в отличие от узнавания, характеризуется тем, что образы, закреплённые в памяти, актуализируются (оживляются) без опоры на вторичное восприятие тех или иных объектов. Поэтому узнавание не может быть показателем прочности запоминания и при оценке его эффективности необходимо ориентироваться только на воспроизведение

В основе видовой классификации памяти лежат три основные критерия:

объект запоминания, то есть то, что запоминается; по-другому, этот критерий можно охарактеризовать как степень психической активности личности; с позиций этого критерия память классифицируется на образную, словесно-логическую, двигательную, эмоциональную.

степень волевой регуляции памяти или характер целей запоминания (произвольная и произвольная память);

длительность сохранения информации в памяти (кратковременная, долговременная и оперативная память) Рассмотрим основные виды памяти более подробно.

Образная память – это память на представления, картины природы и жизни, а также на запахи, звуки и вкусы. Такая память подразделяется на зрительную, слуховую, осязательную, обонятельную, вкусовую. У обычных людей достаточно хорошее развитие получают зрительная и слуховая память, они играют ведущую роль в жизни человека. Остальные виды памяти (осязательная, обонятельная и вкусовая) можно назвать профессиональными. Эти виды памяти развиваются в профессиональной деятельности (например, у дегустаторов, парфюмеров и т.д.).

Также такие виды памяти хорошо развиваются в качестве компенсационных (например, у слепых людей или глухих).

Словесно-логическая память (или смысловая) – это такой вид памяти, который опирается на установление и запоминание смысловых связей и отношений в материале, который необходимо запомнить. В словесно-логической памяти главная роль принадлежит второй сигнальной системе. Этот вид памяти является специфической человеческой памятью, в отличие, к примеру, от двигательной, эмоциональной и образной, которые в простейших формах свойственны и животным. Словесно-логическая память опирается на развитие других видов памяти, становится ведущей по отношению к ним, и от её развития зависит развитие всех других видов памяти.

Двигательная память представляет собой запоминание, сохранение и воспроизведение различных движений и их систем. Значение этого вида памяти состоит в том, что она служит основой для формирования различных практических и трудовых навыков, в том числе и навыков ходьбы, письма и т.д. Если бы отсутствовала память на движения, то человеку пришлось бы каждый раз заново учиться делать простейшие движения.

Эмоциональная память – это память на чувства. Пережитые человеком чувства, как положительные, так и отрицательные, не исчезают бесследно, а запоминаются посредством эмоциональной памяти. Этот вид памяти имеет большое значение в формировании личности человека. Пережитые и сохранённые в памяти чувства выступают в виде сигналов, либо побуждающих к действию, либо удерживающих от действий, вызвавших в прошлом отрицательные переживания. Эмоциональная память является важнейшим условием духовного развития человека

Массовая коммуникация – система взаимосвязей, позволяющая получить практически одновременный доступ к социально значимым сообщениям большому числу людей, независимо от места расположения, положения, социального статуса (например, СМИ). Такая коммуникация развивается на основе использования технических средств размножения и передачи сообщения. Как правило, массовые коммуникации осуществляются специализированными организациями (издательства, агентства, редакции, студии).

Под массовыми коммуникациями можно подразумевать и одновременное нахождение большого числа людей в ограниченном пространстве, позволяющем осуществлять им взаимодействие с «лидерами мнений». Общим критерием для

обоих видов массовой коммуникации является одновременное потребление большим количеством людей массовой информации.

1. Роль внимания в обеспечении адаптации к меняющейся ситуации.

Проблема адаптации является одной из центральных в науках о человеке. В аспекте практической деятельности психологи все большее внимание уделяют задачам психологической диагностики адаптационных ресурсов человека, психопрофилактики, развития навыков эффективного поведения преодоления как кризисных, так и повседневных проблемных ситуаций.

В качестве основных способов адаптации к трудным, стрессовым ситуациям, выделяют механизмы психологической защиты и механизмы совладающего (копинг) поведения.

Механизмы психологической защиты направлены на ослабление психического дискомфорта и реализуются, как правило, в рамках неосознанной деятельности психики.

Лазарус (Lazarus R. S., 1966) определял копинг механизмы (М. с.) как стратегии действий, предпринимаемые человеком в ситуациях психологической угрозы.

Р. Лазарус и С. Фолкман выделяют восемь основных копинг-стратегий:

1. планирование решения проблемы, предполагающее усилия по изменению ситуации, включающие аналитический подход к решению проблемы;
2. конфронтационный копинг (агрессивные усилия для изменения ситуации, определенная степень враждебности и готовности к риску);
3. принятие ответственности (признание своей роли в возникновении проблемы и попытки ее решения);
4. самоконтроль (усилия по регулированию своих эмоций и действий);
5. положительная переоценка (усилия по поиску достоинств существующего положения дел);
6. поиск социальной поддержки (обращение к помощи окружающих);
7. дистанцирование (когнитивные усилия отделиться от ситуации и уменьшить ее значимость);

8. бегство-избегание (желание и усилия, направленные к бегству от проблемы).

Базисные копинг-ресурсы:

1. Я-концепция,

2. локус контроля

3. эмпатия

4. аффилиация

5. когнитивные ресурсы

Представляет интерес установленная возрастная градация интереса к наркотикам.

10-12 лет. Интересует все, что связано с наркотиками: их действие, способы употребления и т.д. О последствиях злоупотребления, если и слышат, то всерьез не воспринимают. Сами наркотики не употребляют (возможна токсикомания). Знания отрывочны, получены с чужих слов.

12-14 лет. Основной интерес вызывает возможность употребления "легких" наркотиков (марихуана за наркотик не признается). О существовании глобальной проблемы задумываются лишь некоторые, пробовали наркотик немногие, знакомы с потребителями многие. Опасность злоупотребления сильно недооценивается. Говорят о проблеме только между собой.

14-16 лет. По отношению к наркотикам формируются три группы:

1) "употребляющие и сочувствующие" - интересуются вопросами, связанными со снижением риска при употреблении, с возможностью длительного употребления без возникновения зависимости;

2) "радикальные противники" - многие из них считают употребление наркотиков слабостью и неполноценностью;

3) группа, не определившая своего отношения к наркотикам, значительная часть которой может начать употреблять наркотики под влиянием друзей.

16-18 лет. Группы сохраняются, но число неопределившихся значительно уменьшается. Качественно меняется содержание знаний о наркотиках: они детализируются и становятся более объективными.

Более 60 % наркоманов впервые пробуют наркотики в возрасте до 19 лет. Таким образом, наркомания - это прежде всего молодежная проблема, тем более что значительная часть наркоманов, особенно тех, кто употребляет так называемые "радикальные" наркотики (производные опийного мака), не доживает до зрелого возраста

Многие люди употребляют алкоголь без выраженных негативных последствий. Но при определенных неблагоприятных обстоятельствах алкоголь вызывает пагубную привычку и болезненную зависимость в следующем направлении: эпизодическое употребление - бытовое пьянство - алкоголизм

1. Влияние мышления на качество коммуникации.

В психологии мышление — совокупность умственных процессов, лежащих в основе познания; к мышлению именно относят активную сторону познания: внимание, восприятие, процесс ассоциаций, образование понятий и суждений. В более тесном логическом смысле мышление включает в себе лишь образование суждений и умозаключений путём анализа и синтеза понятий. Мышление — опосредованное и обобщённое отражение действительности, вид умственной деятельности, заключающейся в познании сущности вещей и явлений, закономерных связей и отношений между ними.

Влияние мышления на качество деятельности

Мыслительная деятельность всегда направлена на получение конкретного результата. Человеку в своей деятельности приходится постоянно определять рациональные действия: для совершенствования своих возможностей и ведения какой-либо деятельности, при этом задействованы все виды мышления, т.к. они взаимосвязаны между собой. Сформированное на высоком уровне мышление позволяет оперировать различными зрительными представлениями и образами при решении поставленных задач.. Также мышление способствует выполнению действий и движений, с помощью которых достигаются поставленные задачи. Именно мышление позволяет формировать сенсорный и интеллектуальный компоненты двигательного действия, то есть зрительный образ и понятие о двигательном действии, способах его выполнения. Следовательно, при нарушении развития какого-либо компонента мышления качество деятельности существенно ухудшается.

1. Речь в деловых коммуникациях.

Речь — сложившаяся исторически в процессе материальной преобразующей деятельности людей форма общения, опосредствованная языком.

В психологии различают два основных вида речи: внешнюю и внутреннюю.

Внешняя речь включает устную (диалогическую и монологическую) и письменную.

Диалог — это непосредственное общение двух или нескольких человек.

Диалогическая речь — это речь поддерживаемая; собеседник ставит в ходе ее уточняющие вопросы, подавая реплики, может помочь закончить мысль (или переориентировать ее). Разновидностью диалогического общения является беседа, при которой диалог имеет тематическую направленность.

Монологическая речь — длительное, последовательное, связное изложение системы мыслей, знаний одним лицом. Этот вид речи также развивается в процессе общения, но характер общения здесь иной: монолог непрерываем, поэтому активное, жестовое воздействие оказывает выступающий. В монологической речи, по сравнению с диалогической, наиболее существенно изменяется смысловая сторона. Монологическая речь — связная, контекстная. Ее содержание должно прежде всего удовлетворять требованиям последовательности и доказательности в изложении. Другое условие, неразрывно связанное с первым, — грамматически правильное построение предложений.

Письменная речь представляет собой разновидность монологической речи. Она более развернута, чем устная монологическая речь. Это обусловлено тем, что письменная речь предполагает отсутствие обратной связи с собеседником. Кроме того, этот вид речи не имеет никаких дополнительных средств воздействия на воспринимающего, кроме самих слов, их порядка и организующих предложение знаков препинания.

Внутренняя речь — это особый вид речевой деятельности. Она выступает как фаза планирования в практической и теоретической деятельности. Поэтому для внутренней речи, с одной стороны, характерна фрагментарность, отрывочность. С другой стороны, здесь исключаются недоразумения при восприятии ситуации. Поэтому внутренняя речь чрезвычайно ситуативна, в этом она близка к диалогической. Внутренняя речь формируется на основе внешней.

Коммуникативная компетентность включает умение вести себя адекватно ситуации и использовать ее преимущества для достижения собственных целей. В рамках своей коммуникативной компетентности мы прибегаем к разным правилам и приёмам коммуникативного поведения, направленным на достижение

определённых целей и интересов, как явных, так и скрытых. Такая целесообразная совокупность правил и приемов называется риторикой убеждения. В процессе коммуникации убеждение может принимать разные формы в зависимости от собственно целей коммуникантов, их социального статуса, личностных особенностей, коммуникативного потенциала и характера коммуникации. Место и роль убеждения в данном коммуникативном акте определяются поставленными целями и типом коммуникации.

Наиболее благоприятной и потенциально эффективной формой коммуникации для убеждения собеседника и получения его поддержки по конкретной проблеме, является именно диалогическая форма деловой беседы.

1. Влияние уровня развития речи на эффективность профессиональной деятельности

Оценочное отношение к высказыванию, осознание целевой установки общения, учет ситуации общения, его места, отношений с собеседником, прогнозирование воздействия высказывания на собеседника, умение создать благоприятную для общения атмосферу, умение поддерживать контакты с людьми разного психологического типа и уровня образования включаются в коммуникативную компетенцию специалиста. В коммуникативную компетенцию входит как само умение общаться, обмениваться информацией, так и умение налаживать целесообразные отношения с участниками производственного процесса, организовать совместную творческую деятельность.

Умение контролировать эмоции, направлять диалог в соответствии с потребностями профессиональной деятельности, соблюдение этических норм и требований этикета составляют поведенческую компетенцию. Коммуникативное поведение подразумевает такую организацию речи и соответствующего ей речевого поведения, которые влияют на создание и поддержание эмоционально-психологической атмосферы общения с коллегами и клиентами, на характер взаимоотношений участников производственного процесса, на стиль их работы. Для успеха в профессиональной деятельности современному специалисту необходимо в совершенстве владеть навыками культуры речи, обладать лингвистической, коммуникативной и поведенческой компетенцией в профессиональном общении.

Для этого необходимы следующие качества:

- знание норм литературного языка и устойчивые навыки их применения в речи;

- умение следить за точностью, логичностью и выразительностью речи;
- владение профессиональной терминологией, знание соответствий между терминами и понятиями;
- владение стилем профессиональной речи;
- умение определять цель и понимать ситуацию общения;
- умение учитывать социальные и индивидуальные черты личности собеседника;
- навыки прогнозирования развития диалога, реакций собеседника;
- умение создавать и поддерживать благожелательную атмосферу общения;
- высокая степень контроля эмоционального состояния и выражения эмоций;
- умение направлять диалог в соответствии с целями профессиональной деятельности;
- знание этикета и четкость выполнения его правил.