



**КИТиС**

колледж информационных технологий и строительства

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КАЛИНИНГРАДСКОЙ  
ОБЛАСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ



# Презентация № 3 для занятий по дисциплине: **«Психология общения»**

Тема: «Психические процессы, состояния,  
свойства»

Павел Ященко  
Калининград, КИТиС  
Январь-май, 2021 г.



# План занятия

- Понятие:
  - психических процессов,
  - психических состояний,
  - психических свойств.
- Ощущение
- Внимание
- Память
- Эмоции
- Чувства
- Психические состояния по В. Ганзену
- *Самостоятельная работа*



# Психические процессы и состояния

(1)

Особенности психики конкретного человека определяются своеобразием психических явлений: процессов, свойств и состояний.

Именно в последовательности – *процессы, состояния и свойства* – снижается динамичность, скорость изменения этих явлений.

**Психические процессы** – это процессы субъективного непрерывного отражения объективной реальности, построения ее разнообразных целостных психических образов (**ощущения и восприятие, внимание, память, мышление и речь, эмоции и чувства**). Дополнительно в этот список включают: **речь и рефлекссию, аффекты и стресс, постановку целей**.

Особенность психических процессов в том, что для большинства людей они наиболее кратковременные, быстропотекающие по объекту действия, так как являются актуальным откликом на происходящее. И только у небольшой части людей они могут быть продолжительными, по причине психического расстройства или профессионального поведения.

*Аффект – эмоциональное состояние человека, зависящее от его характера. Обычно его приписывают к негативным*

# Психические процессы и состояния

(2)

В современной психологии принято считать, что психические процессы тесно взаимосвязаны и, строго говоря, сливаются в один целостный процесс, свойство под названием «психика». Деление сознания на психические процессы условно, оно не имеет теоретического обоснования.

Часть психических процессов идёт на уровне сознания, часть – на подсознательном. Познавательные процессы (обучение) – идёт на сознательном уровне, иначе тренируются рефлексy, а не понимание.

Взаимосвязь психических процессов выражается, например, в том, что восприятие невозможно без памяти, запоминание невозможно без восприятия, а внимание невозможно без мышления.

Психические процессы, психические состояния, психические свойства личности взаимосвязаны и влияют друг на друга. Психические состояния влияют на протекание психических процессов, а повторяясь часто, приобретая устойчивость, могут стать свойством личности.

Виды психических состояний выделяют в зависимости от следующих параметров:

- влияния на личность (положительные и отрицательные);
- преобладающих форм психики (эмоциональные, полевые, интеллектуальные);
- глубины (глубокие, поверхностные);
- времени протекания (кратковременные, длительные и пр.);

# Психические процессы и состояния

(3)

**Психические состояния – это целостная характеристика психической деятельности за определенный период времени**, показывающая своеобразие протекания психических процессов в зависимости от отражаемых предметов и явлений действительности, предшествующего состояния и психических свойств личности; это протекание психических процессов в определенное время в одних и тех же условиях, управляемых определенной потребностью, реализуемой теми или иными способностями. Параметры психического состояния связаны с умственной, физической, эмоциональной работоспособностью человека.

В психических состояниях так же, как и в других психических явлениях, отражается взаимодействие человека с жизненной средой. Любые существенные изменения внешней среды, изменения во внутреннем мире личности, в организме вызывают определенный отклик в человеке как целостности, влекут за собой переход в новое психическое состояние, меняют уровень активности субъекта, характер переживаний и многое другое. Психическое состояние отличается от функционального.

Функциональное состояние (ФС) организма — интеграция активности различных физиологических систем, определяющая особенности осуществления деятельности; активность нервной системы, в условиях которой реализуются те или другие поведенческие акты животных и человека.

# Психические процессы и состояния

(4)

Основными факторами состояния являются:

- а) потребности, желания и стремления человека (или, более точно, осознанные и неосознанные потребности, стремления и желания);
- б) его возможности (проявившиеся способности и скрытые потенциалы);
- в) условия среды (объективное воздействие и субъективное восприятие и понимание текущей ситуации).

Соотношение этих факторов и определяет характеристики состояния.

Таким образом, состояние выступает как форма саморегуляции психики и как один из важнейших механизмов интеграции человека как целостности – как единства его духовной, психической и телесной организации. *Адаптивная функция состояния заключается в установлении соответствия между актуализированными потребностями индивида и его возможностями и ресурсами с учетом конкретных условий существования, особенностей деятельности и поведения.* Эта функция позволяет сохранить на максимально возможном уровне здоровье, способность к адекватному поведению и успешной деятельности, возможность полноценного личностного развития.

**То есть, разрыв между желаемым и возможным приводит к неадекватному поведению индивида...**

# Психические свойства

**Психические свойства** – это типичность психических состояний и индивидуальные качества определенных сторон психики человека, его психическая

Психические свойства:

- направленность,
- темперамент,
- характер,
- способности.



**Направленность личности** - это такое ее психическое свойство, в котором выражаются потребности, мотивы, мировоззрение, установки и цели ее жизни и деятельности. Она включает в себя потребности, мотивы, мировоззрение, установки и цели личности.

*Мировоззрение личности*, представляющее собой сложившуюся у нее систему убеждений, научных взглядов на природу, общество, человеческие отношения, которые стали ее внутренним достоянием и отложились в сознании в виде определенных жизненных целей и интересов, отношений, позиций.

# Ощущение

Ощущение – познавательный процесс психического отражения отдельных свойств предметов и явлений при их непосредственном воздействии на органы чувств.

Выделяют пять видов ощущений:

- зрительные,
- слуховые,
- обонятельные,
- вкусовые,
- осязательные.



Известны следующие разновидности осязания: тактильное (внешнее давление на поверхность тела), проприоцептивное (растяжение мышц и сухожилий тела), интроцептивное (воздействие на внутренние органы). В зависимости от содержательной стороны внешнего раздражителя осязание может быть температурным, вибрационным, пространственным, например, ощущение положения тела «низ – верх», «горизонтально – вертикально»).

Все виды ощущений обеспечивают его р



процесс



# Внимание (1)

Внимание – психический процесс направленности сознания на восприятие субъективно-избирательной информации. Существуют следующие виды внимания: внешнее (направленность сознания на объекты и явления внешнего мира) и внутреннее (направленность самосознания на психические процессы, состояния и свойства собственного внутреннего мира), произвольное (управляемое, поддерживаемое сознанием, целью, волей) и непроизвольное (обусловленное свойствами объекта или явления – силой раздражителя, его новизной, неожиданностью, привлекательностью). Внимание характеризуют такими свойствами, как концентрация, объем, переключаемость, распределение, устойчивость.

Индивидуальные показатели этих свойств внимания составляют психологическую структуру внимательности и позволяют характеризовать людей в зависимости от их избирательного отношения к различным сторонам жизни как внимательных, невнимательных, рассеянных.

Тренировка произвольного внимания способствует развитию волевых индивидуально-психических свойств: ответственности, настойчивости, самостоятельности, самоконтроля и саморегуляции, а также познавательного свойства наблюдательности (способности подмечать малозаметные признаки объектов наблюдения).

# Внимание (2)

Концентрация внимания – сосредоточенность на одном предмете деятельности, поглощенность им, обеспечивающая высокую помехоустойчивость к воздействию посторонних раздражителей, характеристика его интенсивности. Противоположное качество – рассеянность. Человек, сильно концентрирующий свое внимание на чем-либо, становится рассеянным по отношению к другим предметам и явлениям.

Объем внимания – одновременное различение разных объектов. В норме объем внимания детей – от 2 до 5 объектов, взрослых – до 7, в исключительных случаях – до 9. Продолжительность фиксированного на объектах внимания в течение 0,1 сек. считается временем, определяющим его объем (недостаточным для сканирования объектов с помощью переключения внимания).

Переключение внимания – намеренный перенос произвольного внимания с одного объекта на другой; отвлечение – непроизвольный перенос внимания.

Распределение внимания – способность контролировать вниманием выполнение нескольких действий или деятельностей одновременно. Условиями распределения внимания являются достаточность развитости объема и переключаемого внимания, навыки данных деятельностей, натренированность, автоматизированный характер действий.

## Внимание (3)

Устойчивость внимания – длительность удержания концентрированного произвольного внимания на предмете деятельности. В норме длительность фиксации внимания на неподвижном предмете – примерно 5 сек., при активном действии с предметом – до 20 мин., а с кратковременной отвлекаемостью (физиологически необходимые организму так называемые «параксизмы» непрерывной деятельности) оптимальная продолжительность монотонной деятельности – до 45 мин.



# Теория: Память (1)

Память – это **психический процесс** фиксации (запоминание), сохранения (ретенция), воспроизведения информации. Этот психический процесс важен при общении с клиентами и коллегами в процессе решения профессиональных задач. **(сравним с флешкой – механический процесс)**

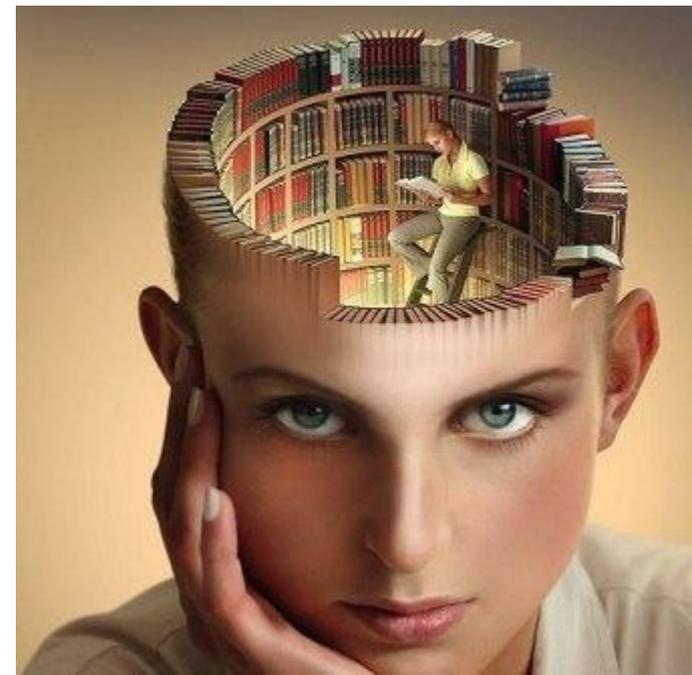
Процесс, обратный сохранению, называется **забыванием**. Воспроизведение информации происходит как сюжетное воспоминание, или волевое припоминание, или схематично-фрагментарное представление. **(навык)**

Основная функция памяти – обеспечение **целостности личности** благодаря связи прошлого, настоящего и будущего жизненного пути человека.

# Теория: Память (2)

Виды памяти классифицируют:

- **по функциональному обеспечению** разновидностей психической активности (двигательная, сенсорная, эмоциональная, образная, словесно-логическая);
- **по продолжительности сохранения информации** (долговременная, или вторичная, кратковременная, или первичная, и оперативная);
- **по механизму включения и поддержания процесса памяти** (произвольная, функционирующая с определенной целью, благодаря волевым усилиям, и непроизвольная, бессознательно



# Теория: Память (3)

- Наиболее долговременна сохраняющаяся в норме на всю жизнь **двигательная (навыки)** и **эмоциональная** память на значимые для человека события. (ослабление эмоц. пам. естественное)
- **Сенсорная** память (зрительная, слуховая и др.) кратковременна: образ психического восприятия удерживается не более секунды.
- **Словесно-логическая** память связана с развитием словесно-логического интеллекта, а **образная** – с образным мышлением.
- **Оперативная** память сохраняет информацию предыдущей операции для использования ее в последующей операции.

# ЭМОЦИИ И ЧУВСТВА (1)

- Эмоция (от лат. *emovere* «волновать») – **психофизиологическая реакция (положительного или отрицательного свойства) на значимое для потребностей индивида событие, которая выражается характерными для каждой эмоции двигательными и вегетативными проявлениями.**
- Учеными установлены закономерности психологического механизма возникновения и протекания основных, классических эмоций. В подкорковых структурах головного мозга определены центры страха, гнева, удовольствия. В зависимости от силы, интенсивности основные эмоции приобретают те или иные оттенки, что находит отражение в их словесных обозначениях. Так, например, страх может проявляться от легкого беспокойства и тревоги – до ужаса (паники или двигательного паралича); гнев – от раздражительности до сокрушительного аффекта ярости; удовольствие – от приятных ощущений до бурного экстаза.

## Эмоции и чувства (2)

- Эмоции обретают новое психологическое содержание, выходящее за пределы элементарных сенсомоторных реакций и состояний, в связи с рефлексивным переживанием в психических образах событий прошлого, воображением и представлением будущего, сопереживанием настоящему. Все это определяет их уже в другом качестве как **чувства**. В связи с мотивацией эмоция трансформируется в чувство, становится субъективной ценностью (например, дорогим воспоминанием, излюбленной мечтой), знаком общения (социальная функция выражения эмоции) и даже осознанным средством воздействия на других людей, актерским приемом управления ими (инструментальная функция эмоции). В психологии общения инструментальная функция эмоций является составляющей его механизма.
- **Чем эмоции отличаются от чувств?**
- **Запомните: чувства всегда проявляются в наших действиях!**

# Эмоции и чувства (2)

В этой связи нельзя пойти мимо эмоциональных характеристик психического состояния. Достаточно распространенной считается точка зрения, что психическое состояние представляет собой сложное единство противоположных переживаний. Смех может быть смехом сквозь слезы, радость сопровождаться печалью, а гневу сопутствовать радость. Для обозначения двойственности переживаний существует специальный термин, предложенный Э. Блейером – «амбивалентность чувств». Он интерпретируется как внутренне противоречивые эмоциональные состояния и переживания, связанные с двойственным отношением к человеку или явлению. Например – принятием и отвержением, удовольствием и неудовольствием, симпатией и антипатией. В этих случаях лишь выявление ведущей, доминирующей эмоции позволяет отнести их к группе положительных или отрицательных психических состояний.

Эмоциональные характеристики психических состояний тесно связаны с таким параметром состояния, как его полярность (знак). Во многих случаях нетрудно отнести эмоциональные состояния к «приятным» или «неприятным», включающим переживание удовольствия или неудовольствия, однако так бывает не всегда.

Весьма существенное значение для описания психики имеет интенсивность переживаемых эмоций – Количественные различия эмоций в значительной качественную специфичность психического состояния

**Амплитуда эмоциональных колебаний!!!**



# Эмоции и чувства (3)

Таким образом, описание психического состояния не может быть полным без указания его эмоциональных характеристик, к основным можно отнести широту спектра переживаемых индивидом эмоций, доминирующую эмоцию, интенсивность эмоций, полярность – преобладание приятных (положительных) или неприятных (отрицательных) эмоций.

Управление своими психическими состояниями является профессионально значимым свойством личности сотрудника. **Возможности саморегуляции психических состояний определяются индивидуально-психологическими особенностями личности человека, его привычками в организации своих действий, складывающимися в процессе воспитания и самовоспитания.** Необходимым условием сознательной саморегуляции психических состояний является принятие человеком цели и программы соответствующих действий.



# Эмоции и чувства (4)

- Например, выделяют следующие приемы управления эмоциональными состояниями и выхода из стресса:
- понижение субъективной значимости события, переоценка значимости ситуации в сравнении с жизненно важными, общечеловеческими ценностями;
  - разрядка эмоциональной напряженности в движении, в физической нагрузке;
  - переключение внимания, концентрирование его не на значимости результата, а на анализе причин, технических деталях проблемы и т.п.;
  - предварительная разработка запасных стратегий, путей отступления, учитывая тот факт, что повышение эмоциональной напряженности снижает интеллектуальный контроль за поведением;
  - по возможности, активизация чувства юмора;
  - овладение приемами аутогенной (от греч. autos – сам, genos – происхождение) тренировки, основанной на нервно-мышечной релаксации (от лат. relaxatio – уменьшение напряжения) и самовнушении;
  - использование систем специальной тренировки, в которой сами факторы неожиданности и внезапности становятся предметом обучения, например в компьютерных играх.

# Психические состояния по В. Ганзену

(1)

## Материал, для самостоятельного ознакомления.

Для обретения навыка управления психическим состоянием в профессиональной сфере интересна классификация психических состояний, предложенная В.А. Ганзенем. **По выдвинутой им гипотезе, параметры физического пространства вызывают положительные или отрицательные мотивационные состояния, энергетические параметры пространства – практические состояния, временные параметры пространства – эмоциональные состояния, информационные параметры пространства – гуманитарные состояния.**

1. **Эмоциональные состояния** – реакция на меру удовлетворения потребностей организма в жизненных ресурсах (вызываемые влиянием материальных факторов внешней среды и организменных факторах внутренней среды – жажды, голода, гипоксии, сексуального напряжения, страха, ужаса, паники и др.). Эмоциональные состояния провоцируют завоевательные войны, географические открытия, освоение новых земель и включают в себя:
  - любопытство – скуку (состояние, вызываемое привлекательностью материальных, человеческих или иных ресурсов);
  - готовность – растерянность (состояние, вызываемое ощущением меры собственных сил и средств, необходимых для получения ресурсов);
  - дружелюбие – враждебность (состояние, вызываемое формой своего включения в распределение материальных, информационных, управленческих, эстетических ресурсов);
  - сытость – голод (состояние, вызываемое мерой удовлетворения ресурсами различных органических потребностей человека).

# Психические состояния по В. Ганзену

(2)

- 2 **Праксические**, как реакция на объем расходования рабочей силы для достижения своих целей (возникающие в процессе трудовой деятельности – утомление, напряжение, монотония, тревожность, стресс, функциональный комфорт, отсутствие мотивации, индифферентное состояние). Праксические состояния вызываются наличием целевого и материально-информационного обеспечения расходования рабочей силы в процессе трудовой деятельности:
- энергичность – утомленность (состояние, появляющееся при исполнении работы с ясно определенными целью и наличием средств деятельности, но результат которой требует продолжительных усилий);
  - расслабленность – напряженность (состояние, появляющееся при исполнении работы с известной целью и очевидным результатом, но с неопределенными средствами ее достижения);
  - спокойствие – тревожность (состояние, появляющееся при исполнении работы с известным результатом, но с неясно определенной целью и средствами ее достижения);
  - хладнокровие – стресс (состояние, возникающее в деятельности, где точно определена ее цель, но ничего не известно о средствах ее выполнения и результате, который может быть опасным для работника).

# Психические состояния по В. Ганзену

(3)

- 3 **Мотивационные** как реакция на характер межличностных отношений в обществе между участниками какого-либо процесса (связанные с осознанием своей причастности, необходимости, полезности всему обществу и конкретному человеку: атараксия и волнение, радость и горе, наслаждение и страдание, эйфория и гнев, экстаз и ярость и др.). Психические состояния этого вида появляются в процессе межличностного взаимодействия и вызываются мерой гармонии, обнаруживаемой в его процессе. В группу мотивационных состояний входят:
- симпатия–антипатия (состояние, вызываемое восприятием гармоничности партнера с точки зрения принципа уравновешенности – соотношения статики и динамики проявления его природных и культурных характеристик с проявлением своих собственных характеристик);
  - синтония–асинтония (состояние, вызываемое восприятием гармоничности партнера с точки зрения принципа соразмерности его чувств, представлений, мыслей, восприятия действительности со своими собственными чувствами, представлениями, мыслями, восприятием);
  - восхищение–возмущение (состояние, вызываемое восприятием гармоничности партнера с точки зрения повторяемости в пластике его движений, мимики, речи, в манере держаться, со своей собственной пластикой и тональностью);
  - любовь–ненависть (состояние, вызываемое восприятием гармоничности партнера с точки зрения взаимной соподчиненности, которая проявляется в соизмеримости кратности усилий в совместных действиях и их согласованности во временном масштабе).

# Психические состояния по В. Ганзену

- 4 **Гуманитарные** как реакция на <sup>(4)</sup> качество получаемой информации, сопровождающая процесс познания картины мира. По рассматриваемой классификации, к психическим состояниям, обусловленным интенсивными поисками информации, установлением ее истинности, относятся антонимичные пары состояний:
- терпимость – принципиальность (состояние, вызываемое реакцией на прагматичность информации, необходимой и достаточной для получения реального результата);
  - расположенность – критичность (состояние, вызываемое реакцией на доказательность информации, ее достоверность и ясность для получателя);
  - общительность – замкнутость (состояние, вызываемое реакцией на конструктивность информации, организованной по согласованным правилам и предназначенной для практической реализации);
  - конформность – фанатичность (состояние, вызываемое реакцией на рациональность информации, представляющей из себя полную систему для достижения конкретной общественной цели).

# Психические состояния по В. Ганзену

(4)

Известно, что **психические процессы** (например, внимание, эмоции и др.) в определенных условиях могут рассматриваться как **состояния**, а часто повторяющиеся состояния способствуют развитию соответствующих свойств личности. Свойства в гораздо большей степени поддаются непосредственному распознаванию, нежели процессы. Неврожденные свойства человека являются статистической мерой проявления тех или иных параметров психического состояния.

Сохраняя некоторую однородность своих характеристик на протяжении какого-либо временного периода, т.е. временную свою стабильность, психическое состояние вместе с тем в пределах этих характеристик изменчиво по силе, глубине, напряженности и переходит из одной фазы в другую.

Для понимания свойств необходимо привлечение категории психического состояния: чтобы понять черту характера, надо сначала ее точно описать, проанализировать и объяснить как временное состояние. Только после такого исследования можно ставить вопрос об условиях закрепления данного состояния, его устойчивости в структуре характер. В типичных для данного человека состояниях находят свое выражение психические свойства личности.

# Самостоятельная работа №2

1. Проанализируйте свою память по её видам и эффективности.
2. Заполните таблицу анализа (на след. Стр.)
3. Сделайте вывод удовлетворены ли Вы ею?
4. Разработайте план улучшения конкретного вида памяти, если для Вас это необходимо.
5. Проанализируйте Ваши навыки общения по 5-ти бальной шкале в следующей таблице (5 баллов – отличный навык, 1 – отсутствует полностью).
6. Если Вы считаете, что какой-то навык надо повысить, постарайтесь подумать как это можно сделать.
7. Сделайте общий вывод о состоянии Ваших навыков общения.

# Таблица анализа видов памяти

№	Вид памяти	Эффективност ь применения*	Что нужно изменить, что бы улучшить её
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

\* Эффективность применения оценивать в %.

# Таблица анализа своих навыков общения

№	вид навыка	оценка	нужно ли и как можно улучшить?
1.	начать общение		
2.	поддержать общение		
3.	завершить общение		
4.	продолжить общение		
5.	прервать диалог		
6.	избежать диалога		
7.	сохранить молчание		
8.	остаться незамеченным (анонимность)		

Общий вывод по навыкам общения: