

Лекция 1. Психология как наука. Основные концепты психологии.

1. История развития психологии как науки.
2. Теоретические, практические задачи и методы современной психологии.
3. Деятельность, сознание, личность как основные концепты психологии.

Формируемые компетенции на данной лекции:

Наименование компетенции		Дескрипторы компетенции	Форма контроля компетенции
ОК-1 способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	Знать	объект, предмет и методы психологии	Контрольные вопросы
	Уметь	применять знания об особенностях функционирования психики человека в профессиональной деятельности	анализ ситуаций профессиональной деятельности провизора
ОК-5 готовность к саморазвитию, самореализации, самообразованию, использованию творческого потенциала	Знать	понятия саморазвития, самореализации, творческого потенциала	Контрольные вопросы
	Уметь	формулировать цели и задачи саморазвития	анализ ситуаций профессиональной деятельности провизора
ПК- 2 способность к участию в проведении научных исследований	Знать	основные этапы научного исследования, психологические методы исследования	Контрольные вопросы

Аннотация: раскрывается объект, предмет и методы психологии как науки, ее место в системе научного знания; лекция знакомит с историей развития психологического знания и основными разделами психологии; раскрывает базовые категории психологии.

Основные понятия: объект, предмет, методология, методы, психика, психические явления, психическое отражение, психический процесс, деятельность, сознание, личность, индивид, субъект, индивидуальность, саморазвитие, самореализация, творческий потенциал.

1. История развития психологии как науки.

Основные этапы становления и развития психологической науки.

Истоки психологического знания лежат в античной философии. До начала XVIII века психология развивалась как наука о душе.

Демокрит (460 – 370 до н.э.) подходил к изучению души с материалистической точки зрения; он считал, что она состоит из подвижных атомов, является частицей природы и подчиняется ее законам.

Платон (428 – 348 до н.э.), основатель идеалистического направления в философии, считал, что душа нематериальна и бессмертна. Его учение заложило основы философской теории познания и определило ориентацию психологического знания на решение собственно философских, этических, педагогических и религиозных проблем.

Аристотель (384 – 322 до н.э.) является автором первой известной работы по психологии "О душе", в которой были систематизированы и развиты идеи античных философов о душе как о бестелесной сущности живого тела, посредством которой человек чувствует и мыслит.

В работах средневековых ученых Авиценны (980 – 1037), Леонардо да Винчи (1452 – 1519) и других раскрываются знания об анатомо-физиологических особенностях организма человека как одной из основ его психики.

Второй этап развития психологического знания – психология как наука о сознании, относится к "эпохе Нового времени" (XVII – XIX вв.).

В это время на формирование западной психологической мысли большое влияние оказали работы Рене Декарта (1596 – 1650), который изучал *механизмы* поведения человека и сравнивал их с законами механики; он же ввел понятие **рефлекса** – ответной реакции организма на раздражение.

Бenedикт (Барух) Спиноза (1632 – 1677), Джон Локк (1632 – 1704) и другие исследовали функционирование сознания, влияние на него эмоций, его связи с ощущениями, восприятием, памятью и т.д.

Начало третьего этапа – становление психологии как самостоятельной экспериментальной науки, относится к 60-70-м годам XIX века. Основателем экспериментальной психологии является Вильгельм Вундт (1832 – 1920), который в 1879 г. открыл первую психологическую лабораторию при Лейпцигском университете. В. Вундт изучал физиологию органов чувств и анатомию нервной системы, применяя в качестве основного метода интроспекцию.

Развивая идеи В. Вундта, Эдвард Бредфорд Титченер (1867 – 1927) – основатель **структурной психологии**, считал основной задачей психологии изучение структуры сознания, его элементов и законов их объединения для выявления связи психологической структуры сознания с физиологической организацией человека.

Уильям Джеймс (1842 – 1910), основатель **функциональной психологии**, в противоположность приверженцам структурализма, считал предметом психологического исследования функции сознания в поведении, выступающего инструментом, с помощью которого организм адаптируется к окружающей среде.

К концу XIX – началу XX вв. в психологии оформились современные самостоятельные направления: гештальтпсихология, бихевиоризм, психоанализ.

Основателем **гештальтпсихологии** является Макс Вертгеймер (1880 – 1943); большой вклад в развитие данного направления внесли также Курт Коффка (1886 – 1941) и Вольфганг Кёлер (1887 – 1967). В рамках гештальтпсихологии психика изучается с точки зрения целостных структур (**гештальтов**), свойства которых несводимы к сумме свойств их составляющих элементов.

Бихевиоризм (от англ. *behaviour* – поведение) – направление, основанное американским психологом Джоном Уотсоном (1878 – 1958), рассматривающее в качестве предмета психологии поведение индивида как внешне наблюдаемые **реакции** организма на **стимулы** (внешние воздействия со стороны среды), которые можно объективно зафиксировать.

Психоаналитическая концепция поведения человека разработана в трудах Зигмунда Фрейда (1856 – 1939) и получила дальнейшее развитие в работах Альфреда Адлера (1870 – 1937), Эриха Фромма (1900 – 1980), Эрика Эриксона (1902 – 1994) и др. В рамках данного направления разработана *динамическая модель* психики, включающей сознательную, подсознательную и бессознательную сферы.

Когнитивная психология (англ. *cognitive psychology*) возникла в начале 1960-х гг. и изучает **когнитивные**, то есть **познавательные процессы** человеческого сознания. Представители данного направления – Джером Брунер (род. в 1915), Жан Пиаже (1896 – 1980), Ноам Хомский (род. в 1928 г.) и другие исследуют проблемы памяти, внимания, чувств, представления информации, логического мышления, воображения, способностей к принятию решений.

Представители **гуманистической психологии** Карл Роджерс (1902 – 1987), Абрахам Маслоу (1908 – 1970), Гордон Олпорт (1897 – 1967) разработали холистический (целостный) подход к изучению человеческого существования, особо акцентируя внимание на таких явлениях, как человеческий *потенциал*, творчество, свобода воли, самореализация. Гуманистическую психологию иногда называют "третьей силой", в отличие от двух более традиционных подходов психологии – психоанализа и бихевиоризма.

В настоящее время **психология** (от др.-греч душа; *знание*) определяется как

- наука о закономерностях развития и функционирования психики как особой формы жизнедеятельности;
- область научного знания, исследующая закономерности возникновения, формирования и развития психических процессов, состояний и свойств человека и животных;
- определенный упорядоченный взгляд на события, относящиеся к внутренней, ментальной, психической, душевной жизни человека, а также к области поведения человека (и животных).

Непосредственной **целью психологических исследований** является изучение роли психических функций в индивидуальном и социальном поведении, а также физиологических и нейробиологических процессов, лежащих в основе познавательной деятельности и поведения людей.

Объект психологии как науки в широком смысле – человек.

Объектом психологии выступает психика, **предметом** – основные закономерности порождения и функционирования психической реальности.

Психика – это

- системное свойство высокоорганизованной материи, заключающееся в активном отражении субъектом объективного мира, в построении им неотчуждаемой от него картины мира и саморегуляции на этой основе своего поведения и деятельности;
- общее понятие, обозначающее совокупность всех психических явлений;

На разных этапах развития психологического знания в качестве предмета психологии рассматривались различные феномены: душа, явления сознания, непосредственный *опыт* субъекта, бессознательное, поведение и др.

Предмет психологии –

- закономерные связи субъекта с природным и социокультурным миром, запечатленные в системе чувственных и умственных образов этого мира, мотивов, побуждающих действовать, а также в самих действиях, переживаниях своих отношений к другим людям и самому себе, в свойствах личности как ядра этой системы (А.В. Петровский,);
- факты, закономерности и механизмы психики как отражения в мозгу действительности, на основе и при помощи которого осуществляется управление поведением и деятельностью, имеющими у человека личностный характер;
- конкретные факты психической жизни и психические явления.

Предмет психологии

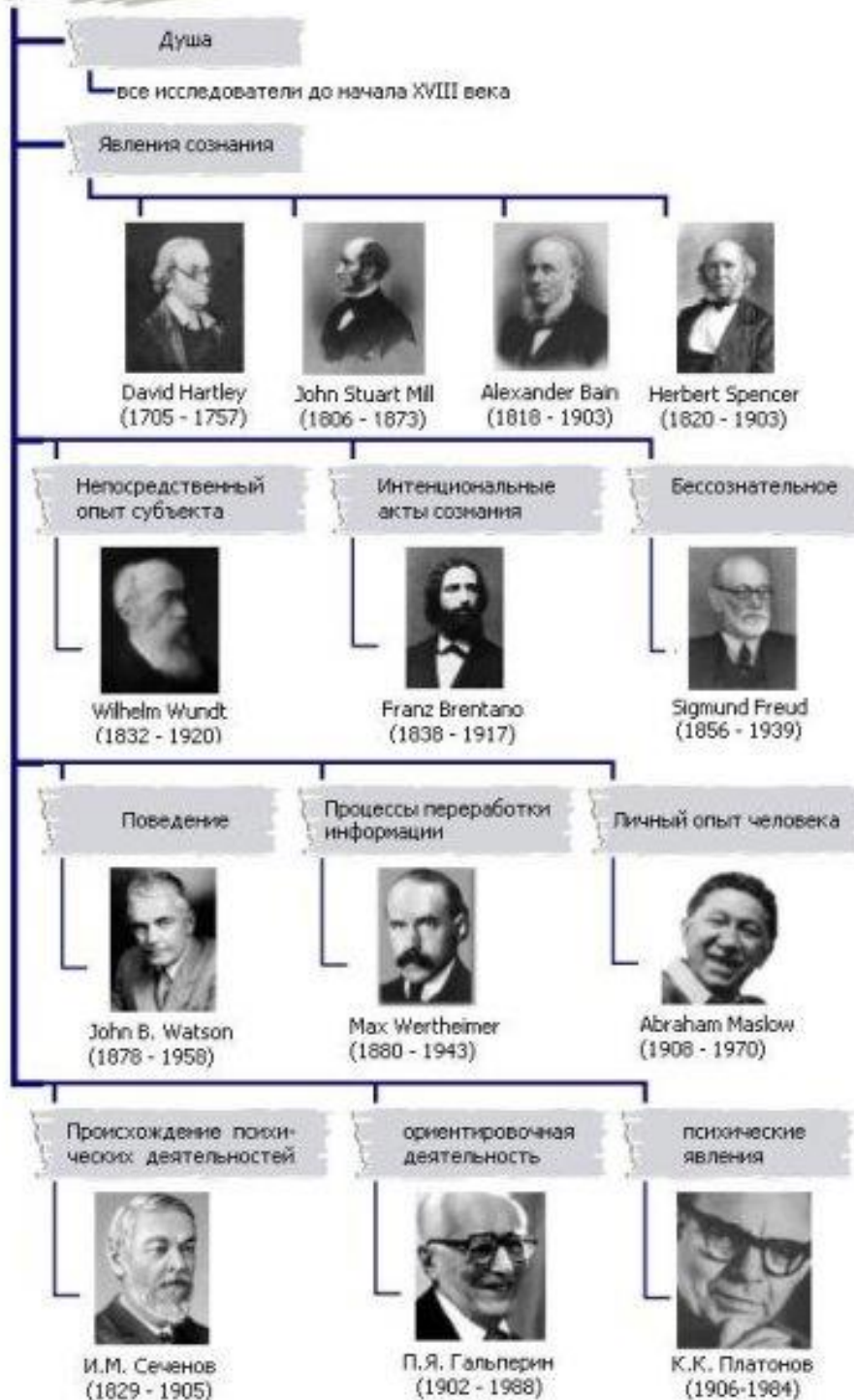


Рис. 1. Предмет психологии

Психические явления – субъективные переживания или элементы внутреннего опыта субъекта. Выделяют четыре группы **психических явлений**: процессы, состояния, свойства и образования.

Психический процесс – акт психической деятельности, имеющий *объект* отражения и регуляционную функцию. Психические процессы выступают в качестве первичных регуляторов поведения.

Психическое отражение – процесс формирования образа условий, в которых осуществляется некоторая *деятельность*.



Рис. 2. Разновидности психических процессов

Психическое состояние (англ. *mental state*) – внутренняя целостная характеристика индивидуальной психики, относительно неизменная во времени.

Психические состояния формируются на основе психических процессов и характеризуют состояние психики в целом.



Рис. 3. Разновидности психических состояний

Психические свойства – "индивидуально-психологические особенности, определяющие постоянные способы взаимодействия человека с миром". Они характеризуются устойчивостью и постоянством, обуславливают неповторимость человека и являются основой его личности (примеры свойств: темперамент, характер, способности личности).

Психические образования – результат развития психики человека; они являются результатом приобретения им жизненного и профессионального опыта. Примеры психических образований: знания, компетенции, привычки, убеждения, ценности. Психические процессы, состояния и свойства образуют основной понятийный "каркас" современной психологической науки.

Психология в системе научного знания: психология взаимодействует с множеством отраслей научного знания. Многие отрасли психологии возникли на стыке с другими науками и являются смежными, прикладными отраслями научного знания, которые исследуют закономерности объективной действительности с позиции предмета психологии.



Рис.4. Психология в системе научного знания.

2. Теоретические, практические задачи и методы психологии.

Основной задачей психологии как науки является изучение объективных психологических закономерностей (психических процессов, психологических свойств личности и психологических особенностей деятельности человека).

Эта задача разрешается, прежде всего, **общей психологией**, изучающей самые общие закономерности психики как свойства мозга, выражающегося в субъективном отражении объективного мира.

При этом психология ставит перед собой следующие взаимно связанные задачи:

1. Изучение качественных (структурных) особенностей психических процессов, как отражений объективной действительности. «Психология, как изучение отражения действительности, как субъективный мир, известным образом заключающийся в общие формулы,— это, конечно, необходимая вещь. Благодаря психологии я могу себе представить сложность данного субъективного состояния» (И. П. Павлов).

2. Анализ становления и развития психических явлений в связи с обусловленностью психики объективными условиями жизни и деятельности человека.

3. Изучение физиологических механизмов, лежащих в основе психических процессов, поскольку без знания механизмов высшей нервной деятельности нельзя ни правильно понять существо психических процессов, ни овладеть практическими средствами их формирования и развития.

Общая психология имеет большое теоретическое значение, так как она призвана раскрыть свойства, особенности и закономерности психики и человеческого сознания в соответствии с основными положениями диалектического и исторического материализма.

Вместе с тем, как и всякая истинная наука, психология имеет своей конечной целью не просто теоретическое изучение своего предмета, но обязательно приложение добытых научных знаний к практике.

Основные этапы психологического исследования:

I. Подготовительный этап: постановка проблемы, выдвижение гипотезы, планирование исследования.

II. Основной этап: сбор данных, посредством эмпирических методов.

III. Заключительный этап: обработка данных, интерпретация результатов, выводы и включение результатов в систему знаний.

Методология психологии – система знаний, описывающая и обосновывающая применяемые в психологии методы научного исследования, позволяющие получать точные и достоверные знания о психических явлениях, а также понятийно-терминологический аппарат, с помощью которого строятся психологические теории, описывающие и объясняющие явления психики.

Методика – конкретная "реализация", процедура, с помощью которой можно диагностировать (оценить) конкретное психическое явление.



Рис. 5. Классификация методов психологии

Сравнительное психологическое исследование – исследование, направленное на выявление сходств / различий в выраженности изучаемого психического явления у различных людей (групп) путем единовременного сравнения.

Лонгитюдное психологическое исследование – длительное "наблюдение" за развитием какого-либо психического явления.

В **комплексном психологическом исследовании** сочетаются оба этих метода.

Кратко рассмотрим эмпирические методы психологических исследований.

Наблюдение (англ. *observation*) – описательный психологический исследовательский метод, состоящий в организованном, целенаправленном, фиксируемом восприятии, регистрации психических явлений и их изучении в определённых условиях.



Рис. 6. Классификация видов наблюдения

Самонаблюдение или **интроспекция** (англ. *introspection*) – наблюдение субъектом собственных психических процессов, состояний и действий без использования каких-либо инструментов или эталонов.

Метод эксперимента (англ. *experimental method*) – метод получения новых научных знаний путем целенаправленного вмешательства исследователя в жизнедеятельность участников эксперимента (испытуемых). Применение метода эксперимента целесообразно, когда исследователю известны подлежащие проверке элементы гипотезы.

Гипотеза (от др.-греч. предположение) – предлагаемое объяснение изучаемого явления, принимаемое за основу дальнейших исследований и подлежащее проверке; в процессе исследования *гипотеза* может быть как подтверждена, так и опровергнута.

Переменная (англ. *variable*) – *атрибут* (характеристика, фактор) исследуемого объекта, который может принимать различные значения из допустимого диапазона. Выделяют независимые, зависимые и дополнительные (внешние) переменные.

Независимые переменные (англ. *independent variables*) – переменные, выбранные в качестве исходных данных/причин.

Зависимые переменные (англ. *dependent variables*) – переменные, представляющие проверяемые результаты/эффекты.

В ходе экспериментального исследования изучается влияние изменения значений независимых переменных на значения зависимых переменных.

Внешние, дополнительные переменные (англ. *other variables*) – независимые или зависимые переменные, которые не находятся в фокусе экспериментального исследования, поэтому им придают постоянные значения или отслеживают для минимизации влияния этих переменных на результаты исследования.

Различают два вида эксперимента: **естественный** и **лабораторный**.

Естественный эксперимент (англ. *natural experiment*) – эмпирическое исследование, в котором экспериментальные условия определяются природными или другими факторами, лежащими вне контроля экспериментатора.

Лабораторный эксперимент (англ. *laboratory experiment*) – исследование, осуществляемое в искусственно созданных условиях (оборудованных лабораториях), обеспечивающих максимальный *контроль* над независимыми, зависимыми и внешними переменными.

Психодиагностические методы (англ. *methods for psychodiagnostics*) – методы, используемые для изучения индивидуально-психологических особенностей человека и факторов, лежащих в основе его поведения.

Средства современной психодиагностики разделяются на две группы: строго формализованные (тесты, опросники, некоторые методики проективной техники и психофизиологические методики) и малоформализованные (наблюдения, беседы и интервью, *анализ* продуктов деятельности).

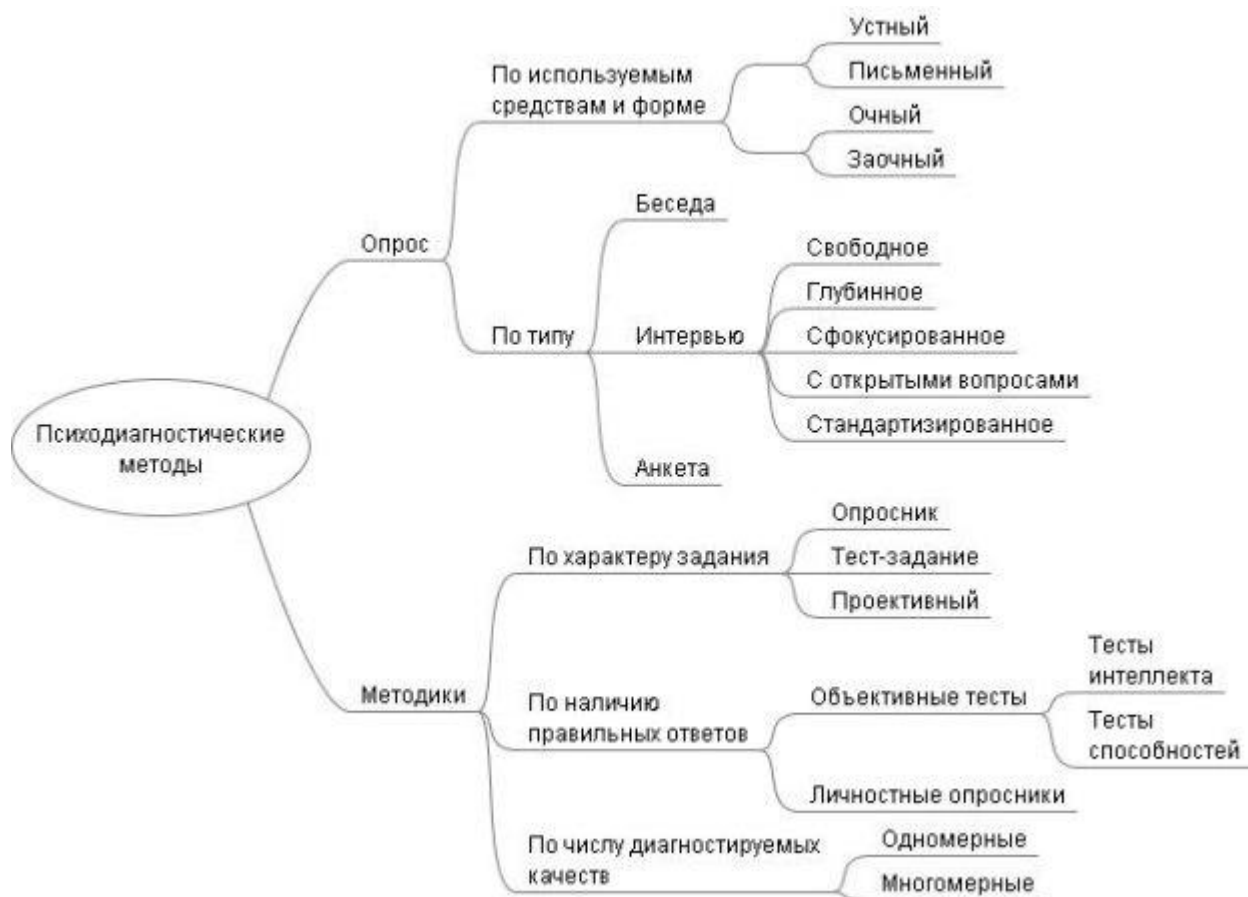


Рис. 7. Виды психодиагностических методов

Тест – стандартизированная методика психологического измерения, предназначенная для диагностики выраженности психических свойств или состояний у индивида при решении практических задач.

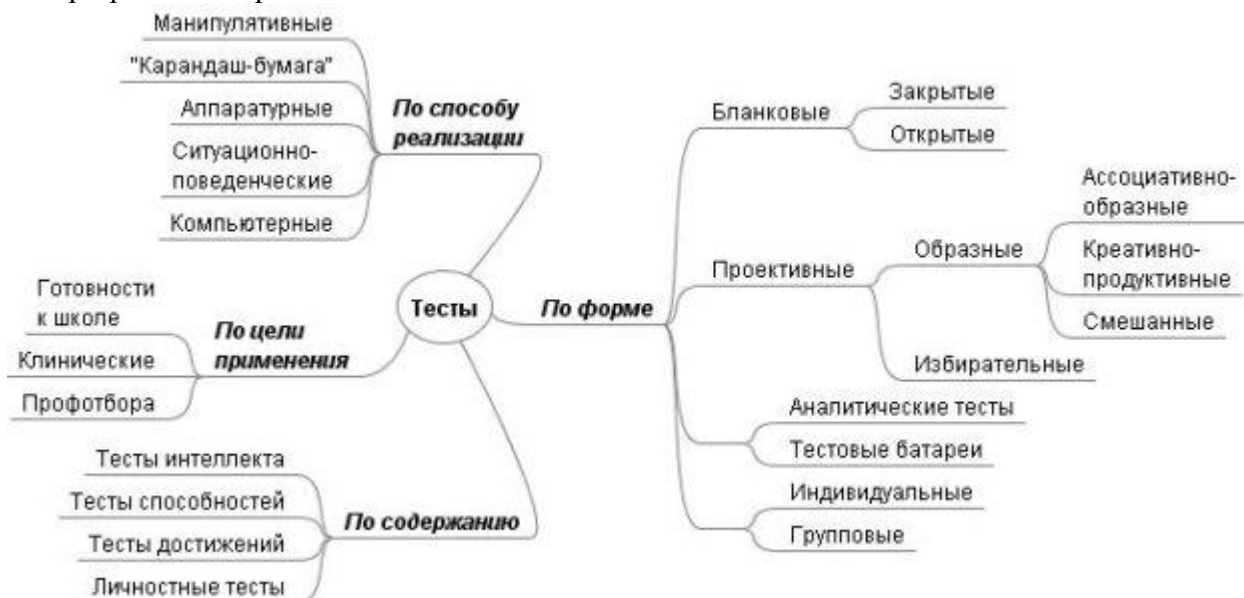


Рис. 8. Классификация психологических тестов

Анализ процессов и продуктов деятельности – метод выявления специфических особенностей деятельности человека, включенных в нее психических процессов, а также психического склада личности на основе изучения продуктов труда, являющихся результатами этой деятельности (изобретений, книг, писем и т.п.).

Моделирование – метод исследования психических закономерностей посредством построения моделей психических явлений и изучения их функционирования.

Качественные и количественные (математико-статистические) **методы** применяются для обработки результатов психологического исследования. Математические методы используются при обработке сложных тестов, методик с многократными способами вычисления.

Генетический метод – способ изучения психических явлений посредством анализа процесса их возникновения и развития от низших форм к высшим.

Генетический метод – это метод

1. исследования истории развития личности или какого-либо психического явления (**онтогенез**);

2. изучения генезиса индивидуальных психических особенностей человека, выяснения соотношения ролей генотипа и среды в их формировании (**филогенез**).

3. Деятельность, сознание, личность как основные концепты психологии.

Все психические явления формируются и развиваются в деятельности и общении.

Поведение (англ. behavior, behaviour) – внешне проявляющаяся активность живых существ; сложный комплекс реакций организма на различные раздражители (стимулы) окружающей среды. Реакции организма могут быть внутренними / внешними, сознательными / подсознательными, явными / скрытыми, вольными / невольными.

Сложность поведения живых существ определяется уровнем их психического развития. Основные стадии развития психики животных:

1. Стадия сенсорной психики.

Инстинктивное поведение – врожденная склонность живых организмов к определенному поведению, которая определяется биологической целесообразностью и обеспечивает выживание вида. Инстинктивное поведение осуществляется без опоры на предыдущий опыт (в отсутствие обучения), представляет последовательность действий короткой или средней длины, которая выполняется без изменений в соответствии с четко определенным сенсорным стимулом. Примеры инстинктивного поведения: строительство животными логовищ, птицами – гнезд, перелеты птиц, брачные игры. Инстинктивному типу поведения животных соответствует уровень психического развития, называемый **сенсорной психикой**.

2. Стадия перцептивной психики.

Индивидуально-изменчивое поведение – поведение, которое формируется с изменением условий окружающей среды; животное программирует свое поведение на основе восприятия (перцепции) сложной реальной ситуации и формирования ее субъективного образа. Индивидуально-изменчивому поведению соответствует уровень психического развития, называемый **перцептивной психикой**.

3. Стадия интеллекта.

Интеллектуальное поведение животных – действия, предпринимаемые для решения задачи в новых условиях, которые осуществляются в три этапа:

- ориентировочный этап – ознакомление с ситуацией, анализ существенных элементов задачи;
- этап исполнения – выполнение нового способа действия, не закрепленного в предшествующем опыте животного инстинктами или простейшими навыками;
- этап анализа – сравнение полученных результатов с имевшимися намерениями и корректировка дальнейшего поведения.

Интеллектуальные действия животных индивидуализированы, имеют примитивный характер и не доминируют в их поведении.

Поведение человека – совокупность действий, в которых выражается его отношение к обществу, другим людям, к предметному миру. Поведение человека является

наиболее сложным, поскольку на него оказывают влияние широкий спектр факторов: генетика, социальные нормы, культура, эмоции, ценности, нравственность, мораль, убеждения, верования, взаимоотношения с другими людьми влияния, ограничения. Способность человека к мотивированному и целенаправленному поведению обусловлена наличием **сознания** – высшего уровня развития психики..

В психологии понятия «личность», «индивид», «субъект», «индивидуальность» относятся к базовым категориям.

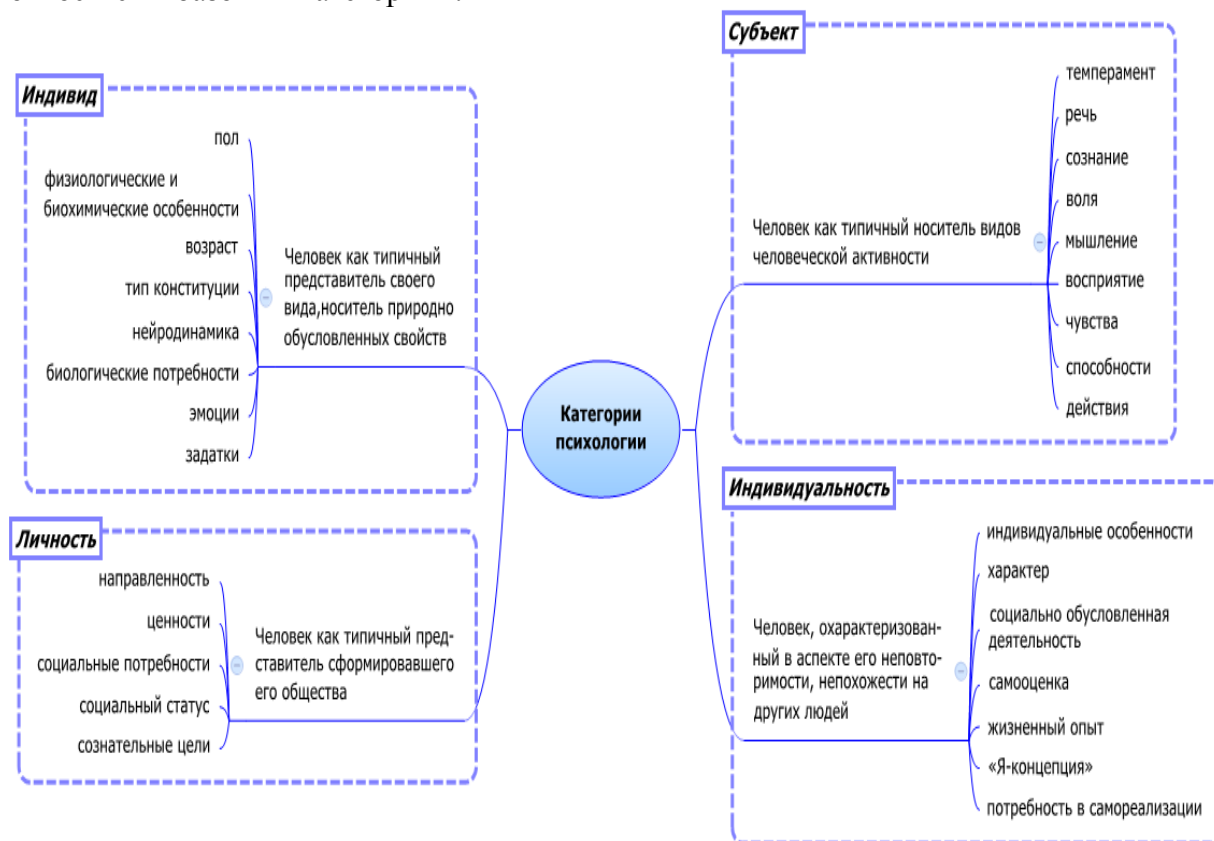


Рис. 9. Базовые категории психологии

Деятельность (англ. activity) – это

- мотивированный процесс использования тех или иных средств для достижения цели;
- процессы активного взаимодействия субъекта (человека) с объектом (окружающей средой), направленные на удовлетворение потребностей и достижение сознательно поставленных целей;
- "специфически человеческая форма активного отношения к окружающему миру, содержание которой составляет целесообразное изменение и преобразование этого мира на основе освоения и развития наличных форм культуры" (Э. Г. Юдин, [10, С. 267]);
- объектно-ориентированная и культурно опосредованная сознательная активность человека, направленная на познание и преобразование окружающей действительности и своего внутреннего мира.

Выделяют следующие отличия деятельности от поведения: деятельность всегда организована, систематична, активна и направлена на достижение некоторого результата; поведение может быть спонтанным, хаотичным, пассивным.

Субъект деятельности – человек, занимающийся деятельностью.

Психологами предложено большое число концептуальных схем деятельности.

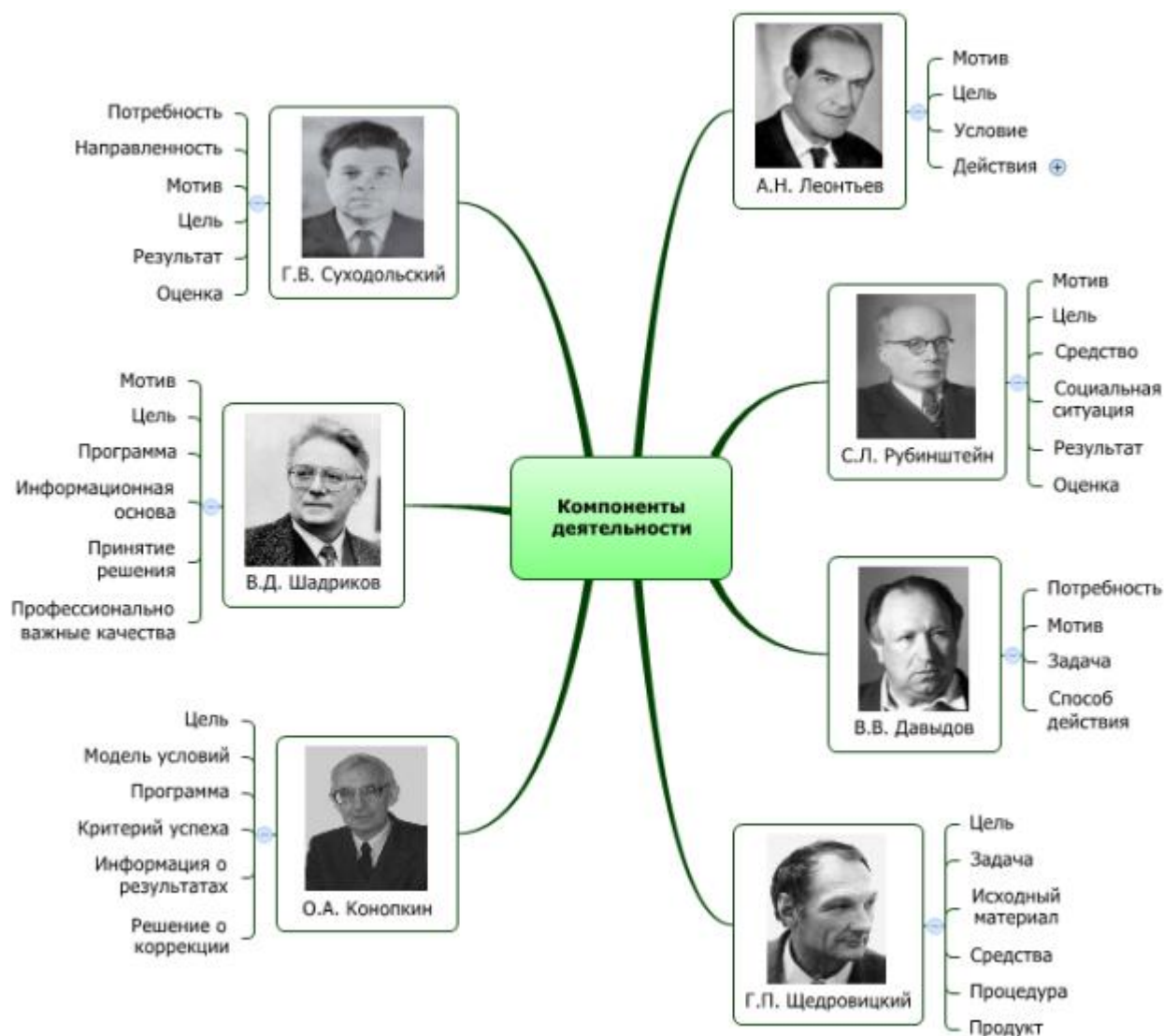


Рис. 10. Концептуальные подходы к определению структурных элементов деятельности

Основными структурными элементами деятельности являются мотивы деятельности, цель, предмет и средства.

Мотив (от лат. moveo – приводить в движение, толкать) – внутренний побудитель деятельности, придающий ей личностный смысл.

Мотивы формируются из потребностей, являющихся источниками активности человека.

Потребность (англ. need) – "состояние живого организма, нуждающегося для своего существования в чем-то, находящемся за пределами его самого и называющегося **предметом потребности**" (С.Д. Смирнов, [7, С.98]). Потребности имеют постоянный и актуальный объем, а также психическое отражение в эмоциях.

Цель – предвосхищаемый результат деятельности; реальный / идеальный предмет стремления субъекта, которое может быть как осознанным, так и неосознанным.

Целеполагание – постановка обоснованных и практически достижимых целей. Целевыполнение складывается из системы действий, направленных на ее достижение.

Средства достижения цели – инструменты или медиаторы (посредники), используемые субъектом деятельности. Средства оказывают влияние на структуру деятельности, субъектов деятельности и их взаимодействие, меняются с накоплением опыта.

Основными **видами деятельности** человека выступают общение, игра, учение и труд.

Индивид (от лат. *individuum* – неделимое, особь) или **индивидуум** – это

- отдельный человек как уникальное сочетание его врожденных и приобретенных свойств;
- отдельный человек, как социальное существо, являющееся чем-то большим, чем сочетание врождённых качеств;
- человек как отдельная личность в среде других людей.

Субъект (от лат. *subiectum* – подлежащее; субъект, индивид) – это

- человек, как носитель каких-либо свойств, личность;
- конкретный носитель предметно-практической деятельности и познания, носитель активного;
- человек, чей опыт и поведение являются предметом рассмотрения; все остальные люди являются для этого человека объектами.

Личность – это

- человек как носитель сознания (К.К. Платонов);
- общественный индивид, объект и субъект исторического процесса (Б.Г. Ананьев);
- "социальный индивид, субъект общественных отношений, деятельности и общения";
- "качества индивида, приобретаемые им в общественной и предметной деятельности и присущие только этому индивиду" (А.В. Петровский);
- "отличительный и характерный паттерн мышления, эмоций и поведения, формирующий личный стиль взаимодействия индивида с его физическим и социальным окружением";
- "формирующаяся в течение жизни совокупность индивидуальных психологических особенностей, которые определяют своеобразное для данного человека отношение к себе, обществу и окружающему миру в целом" (Ю.В. Щербатых).

Индивидуальность – это неповторимость, уникальность свойств человека.

Психология личности (англ. *personality psychology*) – раздел психологии, в котором изучаются природа и *механизмы* развития личности, строятся различные теории личности.

Самореализация и саморазвитие личности. Изучение своих способностей, их реализация в практической деятельности в интересах личности и общества стимулируют человека к развитию природного потенциала. У каждого из нас заложены большие возможности, однако из-за ограниченности мышления, инфантильности далеко не всем удается воспользоваться ими сполна. Толчком для самоактуализации служит недовольство собой. Психологический дискомфорт стимулирует к восстановлению потерянного равновесия через самосовершенствование. Процесс связан с осознанной работой над привычками, аспектами характера, мышлением. Для этого необходимы: мотивация, цель, намерение двигаться вперед. Кроме базовых потребностей на уровне тела существует инстинктивное желание самореализации, когда при взаимодействии с окружающим миром человек через действия проявляет таланты, знания.

Роль творчества в реализации потенциала личности. Творчество, по сути, представляет собой вид деятельности, актуализирующий потенциальные свойства и ресурсы личности. Именно в творчестве обретают наиболее полное выражение сущностные особенности личности. Творчество становится той смыслообразующей базой, на фундаменте которой выстраивается вся жизненная стратегия личности. Творчество предполагает новое видение предмета, новое решение возникающих проблем, готовность к отказу от привычных схем и стереотипов поведения, восприятия и мышления, т.е. готовность к самоизменению. Творческий потенциал «запускает» механизм саморазвития творческой личности.

Творческий потенциал представляет собой сложное, интегральное понятие, которое включает в себя природно-генетический, социально-личностный и логический компоненты, в совокупности, представляющие собой знания, умения, способности и стремления личности преобразовать (улучшить) окружающий мир в различных сферах деятельности в рамках общечеловеческих норм морали и нравственности.

Проявившийся в той или иной сфере деятельности «творческий потенциал» представляет собой «творческие способности» личности в конкретном виде деятельности, а также сложное личностно-деятельностное образование, включающее мотивационно-целевой, содержательный, операционно-деятельностный, рефлексивно-оценочный компоненты, отражающие совокупность личностных качеств и способностей, психологических состояний, знаний, умений и навыков, необходимых для достижения высокого уровня его развития.

Краткие итоги

Психология – область научного знания, исследующая закономерности возникновения, формирования и развития психических процессов, состояний и свойств человека и животных.

Цель психологических исследований – изучение роли психических функций в индивидуальном и социальном поведении, а также физиологических и нейробиологических процессов, лежащих в основе познавательной деятельности и поведения людей.

Объект психологии – психика, предмет – основные закономерности порождения и функционирования психической реальности.

Психика – общее понятие, обозначающее совокупность всех психических явлений. Выделяют четыре группы психических явлений: процессы, состояния, свойства личности и психические образования.

Методы психологических исследований: наблюдение, интроспекция, метод эксперимента, психодиагностические методы, *анализ* процессов и продуктов деятельности, *моделирование*, генетический метод и другие.

Основные направления современной психологии: психоанализ, бихевиоризм, когнитивная психология, гуманистическая психология.

Базовые категории психологии – понятия «личность», «индивид», «субъект», «индивидуальность», «деятельность», «сознание».

Контрольные вопросы.

1. Назовите современное понимание объекта, предмета психологии.
2. Какие выделяют этапы психологического исследования?
3. Перечислите психологические методы исследования.
4. Проанализируйте ситуацию профессиональной деятельности провизора и ответьте на вопросы:
 - что препятствует самореализации провизора в этой ситуации?
 - какие цели саморазвития может сформулировать провизор, чтобы в дальнейшем в подобной ситуации сохранять душевное равновесие?
 - как в этой ситуации ему помочь использование творческого потенциала?«Одна из наиболее стандартных ситуаций развивается следующим образом. Посетитель аптеки обращается к провизору с вопросом, сколько стоит интересующее его лекарство. После ответа на вопрос может последовать реакция на услышанную или увиденную сумму. Наиболее часто произносится фраза «Опять подорожало» или что-то похожее. Интонация при этом может быть разной: нейтрально-констатирующей, вопросительной, содержащей огорчение, претензию или возмущение. Иногда эти проявления отрицательных эмоций безадресны, но часто они в той или иной степени направлены

на работника аптеки, у которого создается впечатление, что они адресованы - ему. В связи с этим у него возникают эмоции обиды, злости, раздражение».