

Podstawy psychologii ogólnej



Beata Dobinska

Wprowadzenie do szkolenia

1. Przedmiot psychologii. Procesy poznawcze i ich analiza

1.1. Wrażenia i spostrzeżenia. Proces percepcji

1.2. Pamięć

1.3. Uwaga i związane z nią procesy

1.4. Myślenie

1.5. Inteligencja

2. Procesy emocjonalne i ich analiza

2.1. Pojęcie, typy i funkcje emocji

2.2. Główne teorie emocji

2.3. Zaburzenia emocji

3. Procesy motywacyjne i ich analiza

3.1. Pojęcie motywacji. Motywy zachowań ludzkich

3.2. Źródła i typy motywacji. Uwarunkowania procesu motywacji

3.3. Główne teorie motywacji

3.4. Psychologiczne uwarunkowania skuteczności kar i nagród

4. Stres

4.1. Pojęcie stresu. Psychologiczna koncepcja stresu

4.2. Konsekwencje stresu

4.3. Radzenie sobie ze stresem

4.4. Syndrom wypalenia zawodowego

Podsumowanie szkolenia

Słownik

Zalecana literatura

Materiały dodatkowe

Wprowadzenie do szkolenia

Celem szkolenia jest prezentacja podstawowej wiedzy z zakresu psychologicznych uwarunkowań funkcjonowania człowieka oraz mechanizmów wyjaśniających i opisujących zachowania ludzkie. Szkolenie jest przeznaczone dla osób, których wiedza na temat psychologii jest wybiórcza i sprowadza się do intuicyjnego interpretowania zjawisk psychologicznych.

Szkolenie Wprowadzenie do psychologii ogólnej umożliwia Uczestnikom szkoleń zrozumienie podstawowych zasad i prawidłowości funkcjonowania człowieka. Po zapoznaniu się z materiałem realizowanym w ramach szkolenia Uczestnicy szkoleń będą w stanie:

- rozumieć psychologiczne uwarunkowania zachowań ludzi w różnych sytuacjach społecznych;
 - wyjaśnić sposoby rozumienia człowieka w różnych koncepcjach i nurtach psychologicznych;
 - zastosować w praktyce wnioski wynikające z badań psychologicznych np. w zakresie psychologii emocji, motywacji i stresu;
 - rozpoznać czynniki psychologiczne i środowiskowe wpływające na patologizację procesów poznawczych, emocjonalnych i motywacyjnych.
- Szkolenie nie wymaga wstępnej wiedzy z zakresu innych szkoleń

Przedmiot psychologii. Procesy poznawcze i ich analiza

Celem modułu 1 jest zapoznanie Uczestników szkoleń z podstawowymi koncepcjami psychologicznymi człowieka oraz mechanizmami funkcjonowania podstawowych procesów psychicznych tj. procesów poznawczych. Po zapoznaniu się z materiałem zawartym w module 1 Uczestnik szkoleń będzie:

- umiał wskazać podstawowe założenia na temat człowieka i jego natury oraz mechanizmów wyjaśniających jego funkcjonowanie w różnych nurtach psychologicznych;
- rozumiał specyfikę i znaczenie procesów poznawczych w regulacji zachowań ludzkich;
- potrafił rozpoznawać i redukować procesy deformacyjne i zniekształcające funkcjonowanie procesów poznawczych u siebie i innych ludzi.

Wiedza psychologiczna na temat funkcjonowania systemu poznawczego człowieka i sposobów przetwarzania informacji przez ludzi pozwala nie tylko lepiej rozumieć mechanizmy zachowań, ale również przewidywać (prognozować) kierunek ich rozwoju.

Sesja 1.1. Przedmiot psychologii. Psychologiczne koncepcje człowieka

W psychologii niewiele jest rzeczy, o których można się wypowiadać z całkowitą pewnością. Większość stwierdzeń ma probabilistyczny charakter ¹. Może to być powodem rozczarowania dla osób oczekujących jednoznacznych i ścisłych systemów klasyfikacji i kategoryzacji ludzi. Istnieje jednak, zgodnie z Simonem ², kilka „stałych” elementów ludzkiego zachowania, których analiza pozwala przewidywać i - w pewnym stopniu - kontrolować nasze społeczne otoczenie. Psychologia jest zatem nauką o człowieku, jego zachowaniu się oraz mechanizmach, które regulują to zachowanie.

To do czego dążą psychologowie to **poznanie człowieka** żyjącego w określonym środowisku społecznym oraz prognozowanie jego zachowania w oparciu o analizę stałych, indywidualnych determinant ludzkiej natury.

1. P. Makin, C. Cooper, Ch. Cox, *Organizacje a kontrakt psychologiczny. Zarządzanie ludźmi w pracy*, Warszawa 2000

2. P. Makin, C. Cooper, Ch. Cox, *Organizacje a kontrakt psychologiczny. Zarządzanie ludźmi w pracy*, Warszawa 2000

Aby lepiej rozumieć zachowanie ludzi, z którymi wchodzimy w interakcje, musimy dokonywać pewnych zabiegów upraszczania i kategoryzacji, nie zawsze jednak skutecznie bronimy się przed błędami wynikającymi z nieadekwatnej, zniekształconej percepcji.

Psycholodzy, dokonując opisu sposobów radzenia sobie przez człowieka z różnymi sytuacjami życiowymi, próbują wyjaśniać, co nim kieruje, przewidzieć jego zachowania w przyszłości oraz w jaki sposób można zmieniać i modyfikować jego zachowania. Psychologia nie stanowi jednolitej koncepcji człowieka i jego funkcjonowania. Różne **koncepcje psychologiczne człowieka** wyjaśniają mechanizmy napędzające ludzkie działania i strategię wykorzystywane w dążeniu do zaspakajania różnorodnych potrzeb psychologicznych. Wszystkie koncepcje odwołują się jednak do pewnych, wspólnych założeń dotyczących natury ludzkiej. Wśród nich najważniejsze to ¹:

1. Każdy człowiek ma pewne właściwości wspólne dla swojego gatunku.
2. Każdy człowiek dysponuje pewnym zbiorem stałych właściwości.
3. Na kształt ludzkich zachowań w sposób stały i powszechny wpływają czynniki zewnętrzne.
4. Regulacja zachowań człowieka dokonuje się w interakcjach z otoczeniem zewnętrznym (np. społecznym).

1. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki. Tom 1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Są jawnymi lub ukrytymi ideami proponowanymi przez dany nurt teoretyczny w psychologii. Dotyczy kilku kwestii: kim jest człowiek, jaki jest człowiek oraz jakie są podstawowe mechanizmy jego zachowania. Koncepcja psychologiczna jest więc zbiorem założeń na temat tego, co w ludziach jest uniwersalne i ponadczasowe.

Ojcem teorii nurtu psychoanalitycznego jest Zygmunta Freud. Stworzył on teorię psychologiczną i opracował pionierską metodę terapeutyczną, jaką jest psychoanaliza. Podstawowe założenie psychoanalizy dotyczy relacji między świadomością i zachowaniem człowieka. Zdaniem Freuda, istotne czynniki regulujące zachowanie mają charakter popędowy, afektywny, instynktowny. W psychoanalizie nacisk położono na sferę przedświadomości człowieka. Opis człowieka i jego funkcjonowania polega na odkrywaniu w nim tego, czego sobie nie uświadamia. Zrozumienie sensu ludzkiego postępowania jest możliwe dzięki poznaniu motywacji popędowej, ponieważ większość motywów ludzkich zachowań leży poza świadomością człowieka ¹. Według teorii Freuda, podwaliny funkcjonowania dorosłego człowieka zostały ukształtowane bardzo wcześnie - w okresie wczesnego dzieciństwa. W traumatycznych doświadczeniach we wczesnym okresie życia należy upatrywać przyczyn patologii rozwoju i kształtowania osobowości człowieka.

1. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki. Tom 1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Twórcą behawiorystycznego nurtu w psychologii był [John Watson](#). Behawioryzm zakładał przekształcenie psychologii w naukę ścisłą, Konsekwencją tego założenia było odrzucenie tradycyjnego pojmowania psychiki człowieka jako świadomości. Koncepcja psychologiczna człowieka w behawioryzmie jest określana często koncepcją sterowania zewnętrznego. Podstawowymi pojęciami dla opisu funkcjonowania człowieka stały się: bodziec, reakcja i zachowanie (patrz: Rysunek 1.1.). Zakładano, że podstawową rolę w kształtowaniu zachowania mają wzmocnienia, szczególnie wzmocnienia pozytywne. Operując wzmocnieniami uzyskujemy kontrolę nad zachowaniem człowieka ¹. Powtarzając wzmocnienie lub je wycofując można również efektywnie modyfikować zachowanie.



Rysunek 1.1. Zachowanie człowieka w behawioryźmie (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

Zapamiętaj:

Koncepcja psychoanalityczna traktuje człowieka jako ofiarę biologicznie ukształtowanych, niekontrolowanych impulsów wewnętrznych. Behawioryzm natomiast traktuje człowieka jako istotę podporządkowaną sytuacji, którą rozumie jako sumę bodźców, reakcji i wzmocnień.

1. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki. Tom 1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Zoopsycholog, który jako pierwszy na uniwersytecie w Chicago uzyskał doktorat z psychologii za rozprawę o rozwoju psychicznym białego szczura.

[Koncepcja humanistyczna człowieka](#) koncentruje się na opisie doświadczeń i zachowań ludzi, a priori odrzucając przekonanie o zewnętrznej sterowności człowieka (typowe dla behawioryzmu), postuluje założenie o wewnętrznym mechanizmie sterowania zachowaniem. Specyficzne dla psychologii humanistycznej jest przeświadczenie o istniejącym w każdym człowieku potencjale rozwojowym. Nadrzędnym motywem człowieka jest rozwój i dążenie do [samorealizacji](#): każdy aktywnie tworzy i zmienia rzeczywistość, w której żyje. Głównym narzędziem rozwoju człowieka jest intuicja. Każdy człowiek posiada potencjał wewnątrzsterowności, który realizuje się tylko wtedy, gdy nie ma przeszkód w [zewnętrznym otoczeniu](#). Wykorzystywanie w życiu przez człowieka wewnętrznych regulatorów własnego postępowania pozwala mu na swobodę w rozwoju siebie. Człowiek sterowany z zewnątrz jest często obiektem zewnętrznej manipulacji blokującej swobodny rozwój ¹.

1. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki. Tom 1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Szczególną wagę w tym podejściu przypisuje się opisowi bezpośrednich doświadczeń jednostki oraz ich subiektywnym interpretacjom. Jednostka jest niepowtarzalna, zdolna do rozwoju i samorealizacji. Głównymi teoriami w tym nurcie są teoria potrzeb Abrahama Masłowa oraz koncepcja Ja Carla Rogersa.

Otoczenie zewnętrzne bywa często destruktywne dla rozwoju, ponieważ blokuje zaspakajanie najważniejszych potrzeb psychologicznych człowieka.

Aktywność człowieka, w teoriach poznawczych, jest opisywana i wyjaśniana jako konsekwencja charakterystycznego dla niego systemu poznawczego. Najważniejszą kwestią w tym nurcie jest analiza procesów poznawczych: myślenia, uwagi, pamięci i ich wpływu na regulację zachowania. W myśl teorii poznawczej, człowiek jest badaczem, który dysponuje różnego rodzaju informacjami. Celem badań jest odkrycie mechanizmów odpowiedzialnych za aktywność poznawczą, emocjonalną i motywacyjną jednostki. Człowiek podlega pewnym założeniom i regułom, których nie uświadamia sobie w pełni, ale dzięki nim może przewidywać przyszłe wydarzenia, co odzwierciedla się w sprawności i skuteczności jego działania. Człowiek działa intencjonalnie: planuje i kontroluje swoje zachowania. Nurt poznawczy w psychologii traktuje człowieka jako badacza, a życie ludzkie, jako ciągłe eksperymentowanie. Źródłem zmian w człowieku jest gromadzenie i nieustanna restrukturyzacja doświadczenia, a więc uczenie się¹.

1. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki. Tom 1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Procesy poznawcze obejmują grupę procesów psychicznych (odbiór wrażeń, spostrzeganie, myślenie, uwagę, wyobraźnię i pamięć) które umożliwiają człowiekowi sprawne funkcjonowanie w otoczeniu zewnętrznym. Procesy poznawcze są ze sobą powiązane i działają w ramach spójnego systemu tzw. systemu poznawczego. Powoduje to, że obniżenie funkcjonowania jednego z procesów wpływa na działanie pozostałych funkcji poznawczych. Na przykład: trudności w koncentracji uwagi zaburzają procesy spostrzeżeniowe, proces zapamiętywania czy myślenia.

Ludzie różnią się sprawnością procesów poznawczych, dokładnością spostrzegania, preferencją stylu myślenia, zdolnością do koncentracji uwagi czy pojemnością pamięci. Ważną rolę w określaniu jakości procesów poznawczych odgrywa poziom rozwoju funkcji intelektualnych.

Zapamiętaj:

Sprawne funkcjonowanie systemu poznawczego warunkuje przystosowanie się

człowieka do wymagań środowiska i otoczenia zewnętrznego.

Jedną z dziedzin psychologii poznawczej jest spostrzeganie, które bada mechanizmy odpowiedzialne za to, w jaki sposób organizujemy rzeczywistość fizyczną w naszych umysłach. Dzięki wynikom licznych badań i eksperymentów dziś, o wiele lepiej niż jeszcze kilkadziesiąt lat temu, rozumiemy percepcyjne mechanizmy naszego zachowania i wzajemne powiązania myślenia, pamięci czy też wyobraźni.

Zbadanie procesów sensorycznych pozwoliło odkryć mechanizm tworzenia się wrażeń, powstających w wyniku działania na receptor zmysłowy bodźca z zewnątrz. Wrażenia mają charakter subiektywny: dostarczają podmiotowi wszelkich informacji ze świata zewnętrznego, informacje te są dostępne tylko dla jednostki, która ich doświadcza ¹.

Badania procesów spostrzegania koncentrują się wokół dwóch podejść, są to ²:

1. [Konstruktywizm](#).
2. [Podejście ekologiczne](#).

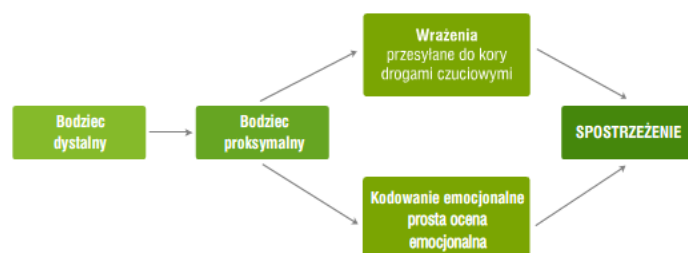
1. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

2. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

To, czego doświadczamy jest tworzone w naszym umyśle; nie możemy dowiedzieć się, jak rzeczywistość wygląda naprawdę: wiemy o niej tylko tyle, że stymuluje do tworzenia umysłowych obrazów.

Świat przez nas spostrzegany jest taki, jaki jest w rzeczywistości: Kolor, kształt, czy smak należą do świata fizycznego, a żywe organizmy w procesie ewolucji tak dostosowały swoje analizatory zmysłowe, że są w stanie odbierać cechy fizyczne przedmiotów w taki sposób, w jaki występują one w przyrodzie.

Spostrzeganie jest procesem, który zachodzi w czasie i jest to proces tworzenia reprezentacji przedmiotów na podstawie informacji otrzymywanych z narządów zmysłowych i informacji zawartych w pamięci (patrz: Rysunek 1.2.).



Rysunek 1.2. Kodowanie sensoryczne i emocjonalne w spostrzeganiu

Źródło: T. Maruszewski, *Psychologia poznania*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2002 (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

Bodziec dystalny - to każdy bodziec spoza organizmu, działający na narządy zmysłowe z pewnej odległości.

Bodziec proksymalny - to bodziec, który występuje w wyniku kontaktu bodźca dystalnego z narządem zmysłowym.

Wrażenie to najprostszy proces psychiczny będący odzwierciedleniem jednej cechy niezależnie od innych cech. Trudno wyodrębnić jedno wrażenie.

Spostrzeżenie to reprezentacja całego przedmiotu w naszym umyśle, to obraz zawierający wszystkie dostępne cechy tego przedmiotu, jakie zostały zarejestrowane za pomocą zmysłów.

1. T. Maruszewski, *Psychologia poznania*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2002

W procesie spostrzegania wyróżnia się cztery podstawowe fazy (patrz: Rysunek 1.3.)¹:

1. **Rejestracja sensoryczna** - następuje tu zamiana bodźca zewnętrznego na impuls nerwowy. Dane z tej fazy nie są dostępne naszej świadomości. Te proste informacje przekazywane są do pamięci sensorycznej (informacje są w niej przechowywane tak długo, dopóki na odebranych materiale nie zostaną dokonane wszelkie operacje).

2. **Faza oceny emocjonalnej** - impuls nerwowy dociera do struktur podkorowych, a tam następuje wstępna ocena emocjonalna: czy docierające bodźce są przyjemne czy nie, czy mogą zagrażać, czy też są neutralne.

3. **Faza rozpoznania treści bodźca** - następuje ocena semantyczna wrażeń. Rozpoznanie bodźca to określenie kategorii, do której on należy.

4. **Faza oceny znaczenia metaforycznego** - nie zawsze do niej dochodzi. W tej fazie następuje subiektywna ocena, włączają się procesy wnioskowania w oparciu o indywidualny system znaczeń podmiotu.



Rysunek 1.3. Fazy procesu spostrzegania

Źródło: Opracowanie własne (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

1. T. Maruszewski, *Psychologia poznania*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2002

Gotowość percepcyjna, której badaniem zajmował się J. Bruner, to stan organizmu warunkujący to, co będzie spostrzegane. Oznacza to łatwość zastosowania określonej kategorii do danego materiału.

Gotowość percepcyjna zależy od czynników:

1. Zewnętrznych:

- **wcześniejsze doświadczenia podmiotu** (ich częstotliwość);
- **konsekwencje społeczne** (wyższą gotowością cechują się te kategorie, które są często używane przez innych);

2. Wewnętrznych (związane są z wewnętrzną organizacją systemu kategorii):

- **monopol** (liczba kategorii używanych przez jednostkę);
- **poznawcza integracja systemu kategorii** (im silniej powiązane są ze sobą kategorie, tym wyższa jest ich gotowość percepcyjna);
- **konsekwencje motywacyjne** (kategorie, które są związane z realizowanymi przez jednostkę celami wykazują się większą gotowością, niż kategorie obojętne dla tych celów).

Obronność percepcyjna to obniżenie progu rozpoznawania materiału zagrażającego jednostce, może być spowodowana czynnikami emocjonalnymi lub motywacyjnymi.

Spostrzeganie ludzi jest dynamicznym procesem interpretowania i nadawania znaczeń w postaci sądów poznawczych i afektywnych. Sądy te są źródłem tworzenia się postaw, nastawień, ocen i zachowań wobec spostrzeganych osób.

Proces percepcji społecznej nie kończy się na obserwacji zachowania i wyglądu

drugiej osoby. Ocena zachowania jest podstawą **atrybucji** tj. wnioskowania o cechach i motywacjach wewnętrznych.

Jakie błędy popełniamy spostrzegając właściwości innych osób?

Prześledź mechanizmy deformacyjne percepcji na przykładzie pierwszego wrażenia.

Pierwsze wrażenie to zjawisko, z którym spotykamy się na każdym kroku naszego życia i które bardzo często decyduje o sukcesie zawodowym.

Współczesna psychologia wskazuje na związek pomiędzy naszym wyglądem, a tym jak jesteśmy odbierani przez otoczenie ¹.

1. Z.G. Zimbardo, F.L. Ruch, *Psychologia i życie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1994

Jaki jest związek pomiędzy tym, jak wyglądamy, a tym, jak jesteśmy spostrzegani przez innych ludzi?

Nasz wygląd jest bodźcem wzrokowym, który najszybciej działa na innych i wywołuje specyficzną reakcję oceniającą budowaną na podłożu emocji pojawiających się w wyniku zadziałania owego bodźca. Mechanizm powstawania reakcji oceniającej niejako decyduje o tym, że atrakcyjność fizyczna generuje pozytywne emocje, podczas gdy bodźce ją obniżające wywołują emocje ujemne.

Badania Aronsona wskazują na to, iż wygląd fizyczny ma wartość wzmocnienia pozytywnego i zwiększa w sposób istotny wzajemną atrakcyjność interpersonalną ¹. Wynikałoby stąd, że **atrakcyjność fizyczna jest cechą bardzo pożądaną**.

1. Aronson Elliot, Wilson Timothy D., Akert Robin M., *Psychologia społeczna Serce i umysł*, Zysk i S-ka, 1997

Zapamiętaj:

1. W myśl stereotypu fizycznej atrakcyjności: „**piękne jest dobre**” - jesteśmy skłonni lubić bardziej ludzi ładnych i przystojnych i przypisywać im dobre cechy.
2. Pierwsze wrażenie w dużym stopniu podlega działaniom stereotypów społecznych, uaktywniających proces tzw. **poznania przed poznaniem**, co oznacza, że budując wizerunek osoby odwołujemy się nie do informacji jaka ta osoba jest, ale do informacji pobieranych ze **stereotypu**, który osoba uaktywnia.
3. Istnieją przekonujące dowody na to, że każdy z nas ma **ukrytą teorię osobowości**, która pozwala bazując na własnych, wewnętrznych kategoriach cech osobowości i swoich indywidualnych doświadczeniach z różnorodnością ludzkich typów, budować wizerunek innych ludzi.
4. „Stałym” elementem ludzkiego zachowania jest właściwość naszego umysłu polegająca na **ograniczonej możliwości przetwarzania informacji** docierających do nas z otaczającej nas rzeczywistości.

Zjawisko to nazywane jest efektem aureoli. Na podobnej zasadzie działa efekt diabelski - jeśli pierwsze wrażenie, jakie wywiera na nas osoba jest negatywne, zakładamy z góry, że ma wiele innych, równie negatywnych cech.

Ludzka psychika nauczyła się radzić sobie z nadmiarem różnych często sprzecznych informacji, w taki sposób, że część z nich jest odrzucana, przetwarzanie innych zaś odbywa się automatycznie lub na skróty. Mechanizm ograniczonego przetwarzania docierających do nas informacji jest szczególnie widoczny w trakcie obserwacji lub uczestnictwa w jakiegokolwiek sytuacji konfliktu relacji międzyludzkich. Pojawiają się wtedy zjawiska wynikające z opisanego wyżej mechanizmu¹, tj.:

- **tendencyjne spostrzeganie;**
- **wprowadzanie podwójnych norm życia;**
- **modyfikacja odpowiedzialności;**
- **zubożenie subiektywnej reprezentacji konfliktu.**

Innym przykładem deformacji w procesie percepcji jest **efekt Rosenthala** (inaczej samospełniające się proroctwo, efekt oczekiwań), który ukazuje wpływ oczekiwań wobec partnera interakcji na ujawnianie przez niego zachowań zgodnych z tymi oczekiwaniami. Wyróżniono dwie odmiany efektu Rosenthala:

1. **Efekt Galatei.**
2. **Efekt Golema.**

1. K. Obłój, *Mikroszkółka zarządzania*, Warszawa 1994

Polega na dostrzeganiu podstępów i fałszerstw drugiej strony, przy zupełnym braku świadomości własnych grzechów i przewinień.

Tzw. „moralność Kalego”, czyli stosowanie osobnych norm dla siebie i osobnych dla drugiej stron. Pozwala działać w ten sposób, że nam wolno przemilczeć, okłamać, ukraść, itp., ale gdy czyni to druga strona konfliktu - faul, chamstwo, sprzeniewierzenie się.

Polega na tym, że każda ze stron jest coraz bardziej przekonana, iż to wyłącznie z winy przeciwnika nie można się porozumieć, „gdyby on się zmienił, ja też byłbym lepszy” (jednak oczekiwanie na ustąpienie drugiej strony może trwać bardzo długo).

Polega na tym, że w miarę jego trwania następuje „spłaszczanie” obrazu problemu. Staje się on jednowymiarowy, stronniczy i nazbyt uproszczony. Dzięki temu jest jednak uzyskiwany spokój wewnętrzny, wynikający z przekonania o swej racji.

W psychologii **wyobraźnię** najczęściej rozumie się jako zdolność do intencjonalnego generowania wyobrażeń, przy czym wyobrażenia te nie są ograniczone do jednej, specyficznej dziedziny treściowej ¹.

Badania nad wyobraźnią dostarczyły kilku ważnych informacji ²:

- **koncepcja podwójnego kodowania Paivio** - w zależności od rodzaju operacji człowiek może stosować zamiennie **kod obrazkowy** (np. obracanie, powiększanie, zmiana wyglądu przedmiotu) i **kod werbalny** (np. wykonywanie operacji matematycznych);

- **wyobraźnia ma udowodniony, silny wpływ na procesy pamięciowe**. Wpływ ten może być zarówno pozytywny jak i negatywny (np. mnemotechniki, czyli strategie zwiększania efektywności pamięci, opierają się w dużym stopniu na wyobraźni, przez co pozwalają łatwiej, szybciej i więcej zapamiętywać);

- **dzięki wyobraźni można trenować niektóre sprawności motoryczne** (popularne jest to zwłaszcza w sporcie, np. łucznicy strzelają w myśli do tarczy).

1. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

2. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Pewne operacje, takie jak modyfikowanie wyglądu, obracanie, skręcanie, powiększanie, znacznie łatwiej wykonuje się w kodzie obrazkowym. Inne natomiast - znajdowanie przeciwieństw albo kategorii nadrzędnej czy wykonywanie operacji matematycznych - łatwiej wykonuje się w kodzie werbalnym.

Sesja 1.2. Pamięć

Pamięć można traktować jako zdolność lub jako proces.

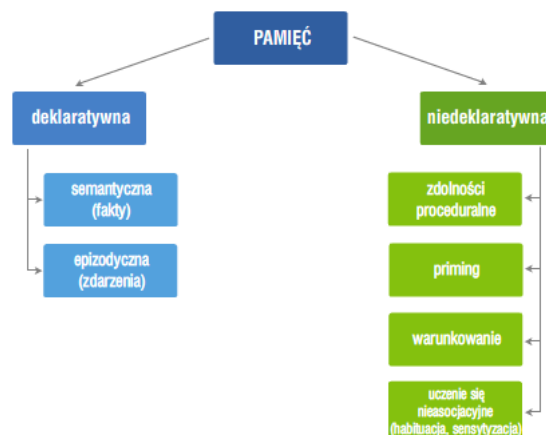
Traktowanie pamięci jako **zdolności** ma swoje korzenie w filozofii. Pamięć w tym sensie to zbiór środków, za pomocą których sięgamy do naszych doświadczeń i dzięki której możemy obecnie wykorzystywać informacje nabyte w przeszłości. Pamięć tak rozumiana jest elementem wyposażenia psychicznego człowieka i wykazuje duże różnice indywidualne, może być doskonała poprzez rozmaite ćwiczenia. Pamięć jest składnikiem inteligencji, a poszczególne zdolności odnoszą się do różnych dziedzin (np. pamięć melodii, pamięć dat itp.).

Pamięć może być rozumiana jako zachodzący w czasie, dynamiczny proces psychiczny, składający się z faz zachodzących zawsze w tej samej kolejności. Konsekwencje procesu pamięciowego ujawniają się w zachowaniu. Możliwe jest

doskonalenie poszczególnych faz procesu pamięciowego - przede wszystkim fazy kodowania i odtwarzania.

Pamięć to proces dzięki, któremu możliwe jest rejestrowanie, przechowywanie i wykorzystywanie doświadczeń. Pamięć stanowi jeden proces, lecz organizm, dostosowując się do wymagań adaptacyjnych, rozwija różne jej formy. Tulving uważał, że w trakcie rozwoju indywidualnego człowieka rozwijają się trzy formy pamięci¹:

- 1. Pamięć proceduralna.
- 2. Pamięć semantyczna.
- 3. Pamięć epizodyczna (patrz: Rysunek 1.4.)²



Rysunek 1.4. Związki między pamięcią proceduralną, semantyczną i epizodyczną.

Źródło: J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008 (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

1. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

2. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Jako pierwsza w rozwoju indywidualnym człowieka, rozwija się **pamięć proceduralna**. Jest to pewnego rodzaju zbiór rozmaitych nawyków, dzięki którym jednostka może wykonywać szereg czynności, tj. chodzenie, mówienie, czy pisanie. System pamięci proceduralnej jest **nieświadomy**. Przebiegające dzięki niemu reakcje mają ustalony i sztywny przebieg, a wyzwala je specyficzne bodźce.

W następnej kolejności pojawia się **pamięć semantyczna**, będąca formą wiedzy

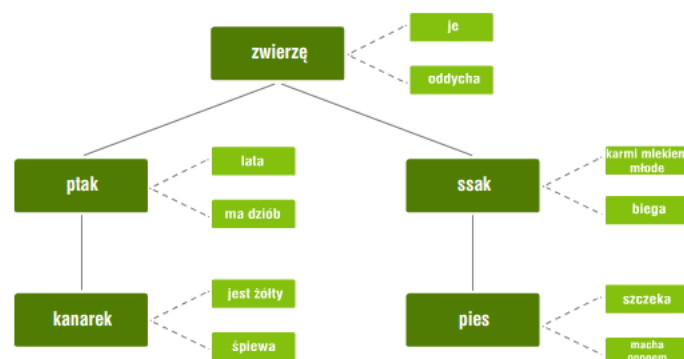
szkolnej. Pamięć ta dotyczy rozmaitych faktów i wzajemnych powiązań między nimi. Dzięki temu, że pamięć ta cechuje się dużą **elastycznością**, możliwa jest jej częsta modyfikacja (np. wzbogacanie informacji o nowe fakty).

Rozwijająca się najpóźniej **pamięć epizodyczna** jest pamięcią zdarzeń. Różnica pomiędzy zdarzeniami a faktami polega na tym, że zdarzenia są rozciągnięte w czasie. Aby wydobyć jakąś informację z pamięci epizodycznej potrzeba sporego wysiłku, a niekiedy także dużo czasu. Pamięć ta zależy od kontekstu ¹.

1. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Larry Squire (neuropsycholog, badacz pamięci), zaproponował podział pamięci na **deklaratywną i niedeklaratywną** (patrz: Rysunek 1.5.). W procesie posługiwania się tymi dwoma odmiennymi rodzajami pamięci wykorzystywane są różne struktury mózgowe ¹:

- pamięć deklaratywna uaktywnia hipokamp, korę płatów czołowych i skroniowych;
- pamięć niedeklaratywna, poza hipokampem uruchamia również mózdzek i korę motoryczną.



Rysunek 1.5. Klasyfikacja podstawowych rodzajów pamięci wg Squire'a

Źródło: J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008 (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

1. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Cechą charakterystyczną wyodrębnionej przez Squire'a **pamięci deklaratywnej** jest to, że informacje w niej zawarte mogą mieć formę reprezentacji konkretnych lub abstrakcyjnych. Jednostka może sobie te informacje **uświadamiać**, może je też w dowolnej chwili **wywnioskować**, gdyż dostęp do nich **nie zależy od kontekstu**. Oznacza to, że aby odtworzyć informację zawartą w pamięci deklaratywnej osoba nie musi znajdować się w warunkach, w których informacja ta została zapisana (np. w samolocie) ¹.

Pamięć niedeklaratywna zapisuje doświadczenie jednostki w postaci **nawyków**, czyli związków specyficznych bodźców i wyzwalanych przez nie reakcji. Nawyki te różnią się pod względem stopnia złożoności - jedne są bardzo proste, inne stanowią skomplikowany ciąg. Zawsze jednak nawyki **uruchamiane są w specyficznych sytuacjach** (np. wchodząc do windy naciskam guzik, ale naciskanie guzika w miejscu nie będącym windą nie przeniesie mnie na inne piętro). Jest to proces **zautomatyzowany** ².

1. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

2. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Pamięć semantyczna zorganizowana jest wokół znaczenia danej informacji.

Główne założenia:

- reprezentacje semantyczne odnoszą się do klas obiektów, a nie do pojedynczych obiektów (pojęcia reprezentują klasy obiektów);
- pamięć semantyczna traktowana jest jako sieć semantyczna zbudowana z węzłów i połączeń między nimi. Węzły to poszczególne pojęcia, a połączenia to relacje pomiędzy nimi;
- dążenie do ekonomii poznawczej - dlatego informacje zapisywane są w sposób zorganizowany: Ta organizacja z jednej strony polega na tym, że staramy się grupować informacje w większe całości, a z drugiej zaś na tym, że zasadą grupowania jest znaczenie. Informacje te tworzą w pamięci trwałej hierarchicznie zorganizowane struktury ¹ (patrz: Rysunek 1.6.).



Rysunek 1.6. Fragment sieci semantycznej wykorzystywanej w badaniach Collinsa i Quilian Źródło: J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008 **(Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)**

1. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Pamięć epizodyczna umieszczona jest w kontekstach czasowych i przestrzennych. To system, w którym przechowywane są informacje o epizodach lub zdarzeniach z naszego życia. Źródłem informacji są czyste doznania napływających bodźców.

Reprezentacje zdarzeń przechowywane w pamięci epizodycznej winny

odzwierciedlać następujące właściwości zdarzeń ¹:

- Uporządkowanie elementów składających się na zdarzenie w czasie.
- Relacje przyczynowo-skutkowe między elementami zdarzenia.
- Charakter hierarchiczny.

Pamięć autobiograficzna jest częścią pamięci epizodycznej: Pamięć autobiograficzna dotyczy tych zdarzeń, które wystąpiły w osobistej historii jednostki, pamięć epizodyczna zaś dotyczy wszystkich zdarzeń z przeszłości ².

1. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

2. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Squire wyodrębnił następujące elementy **pamięci niedeklaratywnej** ¹:

1. **Zdolności proceduralne** - dzięki nim możliwe jest wykonywanie różnych czynności **percepcyjnych**, **motorycznych** lub poznawczych.
2. **Priming** (inaczej efekt poprzedzania) - to zjawisko polegające na tym, że bodźce, które napływają do receptorów wcześniej, **wpływają na to, jak zostaną odebrane bodźce napływające później**.
3. **Warunkowanie** - wyróżniamy dwie jego formy:

- warunkowanie klasyczne polega na wiązaniu pewnej reakcji z bodźcami, które wcześniej nie wywoływały tej **reakcji**;

- warunkowanie instrumentalne - człowiek lub zwierzę uczy się takich reakcji, dzięki którym może uzyskać nagrodę lub uniknąć kary (w przeciwieństwie do warunkowania klasycznego nie występuje tu bodziec wywołujący).

3. **Uczenie się nieasocjacyjne** może przybierać postać:

- **habitacji** - zmniejszenie wrażliwości na bodziec;
- **sensytyzacji** - zwiększenie wrażliwości na bodziec.

1. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Np. wyodrębnianie figury i tła albo koncentrowanie się na tych elementach bodźca, które cechuje znaczna wyrazistość.

To nawyki motoryczne zaangażowane w wykonywanie różnych czynności (np. nawyki związane z utrzymaniem równowagi na rowerze).

Wpływ ten może polegać na ułatwieniu spostrzegania lub utrudnieniu spostrzegania albo na zwiększeniu dostępności rozmaitych bodźców.

Zazwyczaj jest to reakcja nie podlegająca kontroli wolicjonalnej, taka jak ślinienie się, mruganie, czy zmiana elektrycznego przewodnictwa skóry.

Na proces pamięciowy, w ujęciu tradycyjnym, składają się trzy fazy: kodowanie, przechowywanie i wydobywanie informacji. Widoczne na Rysunku 1.7.

poszczególne fazy procesu pamięciowego nie mają wyraźnych granic.

Fazy procesu pamięciowego wg Tulvinga (tzw. mały cykl pamięciowy) ¹: **I FAZA**

ZAPAMIĘTYWANIE: 1. Spostrzeganie: kodowanie fizycznej cechy bodźca. 2.

Kodowanie spostrzeżenia. **II FAZA PRZECHOWYWANIE:** 3. Przechowywanie w

kodzie charakterystycznym dla danego rodzaju pamięci. 4. Rekodowanie (pod

wpływem nowych informacji docierających do jednostki). 5. Przechowywanie śladu

rekodowanego. **III FAZA WYDOBYWANIE:** 6. Przeszukiwanie informacji w

pamięci. 7. Decyzja - odpowiedź. 8. Wprowadzenie informacji do pamięci

świadomej - pojawia się bodziec uruchamiający wydobywanie. 9. Zachowanie:

reakcja - odpowiedź.



Rysunek 1.7. Proces pamięciowy

Źródło: J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki*, t.1, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008 (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

1. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki*, t.1, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Poszczególne rodzaje pamięci różnią się pomiędzy sobą ze względu np. na pojemność, sposób zapisywania informacji czy zasięgiem kontroli podmiotu (patrz: Tabela 1.1.).

Tabela 1.1. Różnice pomiędzy pamięcią sensoryczną krótkotrwałą i trwałą
Źródło: T. Maruszewski, Psychologia poznania, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2002 (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

	RODZAJ PAMIĘCI		
	sensoryczna	krótkotrwała	trwała
Pojemność	ok. 18 elementów	7 +/- 2 elementy	Praktycznie nieograniczona
Czas przechowywania	0.5 sekundy, wyjątkowo nieco dłużej	18-20 sek., wydłużona dzięki wewnętrznym powtórkom	Praktycznie nieograniczony
Format zapisywania informacji	Wzrokowy lub słuchowy, możliwe inne modalności	Akustyczny, możliwy semantyczny	Semantyczny, wzrokowy, słuchowy, rzadziej inne moduły
Zapominanie	Zanikanie, efekt maskowania	Zanikanie lub interferencja, czyli zakłócanie śladu pamięciowego przez informacje wcześniejsze lub późniejsze	Brak dostępu, możliwe zanikanie
Kontrola sprawowana przez podmiot	Brak	Powtórki wewnętrzne	Zróżnicowane formy

Pamięć sensoryczna (zwana też ultrakrótką) jest bardzo ważna w procesie spostrzegania. Umożliwia całościowe przechowanie - ma duże możliwości w zakresie pojemności, lecz przechowuje wrażenie bardzo krótko, usuwa to, co jest nieprawidłowe i błędne. Pamięć krótkotrwała przechowuje niewielkie ilości informacji przez krótki okres, bez dokonywania powtórek wewnętrznych czas ten szacuje się na kilka do kilkunastu sekund. Pamięć operacyjna (inaczej pamięć robocza) - stanowi podsystem pamięci krótkotrwałej i pełni cztery zasadnicze funkcje (patrz: Rysunek 1.8.)¹: 1. Przechowuje informacje. 2. Za pomocą aktywnej części tej pamięci przetwarza informacje. 3. Nadzoruje, co się dzieje z informacjami pamięciowymi. 4. Integruje zadania pamięciowe tak, by mogły działać równocześnie oraz dzieli posiadane zasoby poznawcze.



Rysunek 1.8. Funkcje pamięci operacyjnej

Źródło: Opracowanie własne (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

1. J. Strelau, D. Doliński (red.), Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Lepsze zapamiętywanie jest możliwe dzięki częstym powtórkom informacji. Powtórki powodują, że informacje zawarte w pamięci krótkotrwałej mogą być

przenoszone do pamięci trwałej. Pojemność i długość przechowywania informacji w pamięci trwałej (co wynika z Tabeli 1.1.) są właściwie nieograniczone. Tempo kodowania informacji w pamięci trwałej cechuje się niewielką szybkością.

Aby pamięć trwała funkcjonowała we właściwy sposób konieczne jest spełnienie kilku warunków¹:

- sposób zapisywania materiału powinien być bardzo ekonomiczny;
- materiał zapisywany w pamięci powinien być tak zorganizowany, by można było łatwo uzyskać do niego dostęp;
- materiał ważny winien być wielokrotnie zapisywany w magazynie pamięciowym (zapobiega to utracie owego materiału);
- materiał o szczególnym znaczeniu musi być zawsze pod ręką.

1. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

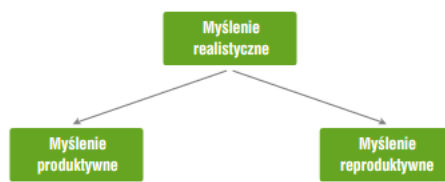
Sesja 1.3. Uwaga i związane z nią procesy

*Warunkiem procesów spostrzegania, wyobrażania i zapisywania doświadczeń w pamięci jest **uwaga**, która kontroluje odbiór bodźców przez redukcję nadmiaru informacji. Ponieważ system poznawczy może przetworzyć tylko ułamek tego, co potencjalnie jest mu dostępne, musi kontrolować procesy odbioru i przetwarzania informacji, aby uniknąć niebezpiecznych skutków przeładowania*¹.

>Uwaga umożliwia **selekcję** docierających do organizmu bodźców.

Rodzaje selekcji bodźców (patrz: Rysunek 1.9.):

- **pierwotna** - to selekcja bodźców odbieranych przez narządy zmysłowe, decydują o niej pewne ograniczenia anatomiczno-fizjologiczne;
 - **wtórna** - występuje w procesach pamięciowych w momencie, gdy informacjom nadawane jest znaczenie, informacje znaczeniowo niepotrzebne uwaga odrzuca;
 - **selekcja** na poziomie reakcji.
- Uwaga **ukierunkowuje procesy poznawcze**. Metaforycznie uwaga przedstawiana jest jako **snop światła**:
- uwaga intensywna - snop jest wąski;
 - uwaga ekstensywna - snop jest szeroki.



Rysunek 1.9. Rodzaje selekcji bodźców

Źródło: Opracowanie własne (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

1. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Z procesem selekcji uwagi związany jest **efekt cocktail party**, który polega na tym, że: W trakcie przyjęcia nie słyszymy większości wypowiedzi, lecz koncentrujemy się tylko na tym, co mówią do nas najbliżsi sąsiedzi. Ponieważ głosy niesłyszane są wystarczająco intensywne, by w normalnych warunkach znalazły się w polu uwagi, muszą być aktywnie ignorowane¹.

Innym procesem ściśle związanym z uwagą jest **przeszukiwanie**, które polega na aktywnym badaniu pola percepcyjnego i wychwytywaniu bodźców istotnych z punktu widzenia założonych kryteriów. Podczas przeszukiwania obecne są rozmaite dystraktory, czyli bodźce zakłócające, które odwracają uwagę człowieka od istotnych bodźców.

Dystraktory dzielimy na:

- zewnętrzne - często mają charakter intencjonalny;
- wewnętrzne - mają charakter nieintencjonalny.

1. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Sesja 1.4. Myślenie

Myślenie to łańcuch operacji umysłowych, za pomocą których przetwarzamy informacje zakodowane w spostrzeżeniach, wyobrażeniach i pojęciach. (...) myślenie jest ściśle związane ze spostrzeganiem i pamięcią¹.

Zdaniem **Brunera**, myślenie to proces wychodzenia poza dostarczone informacje, myślenie ma więc charakter generatywny i dzięki niemu dochodzimy do takich informacji, których nie mieliśmy wcześniej.

Według **Barletta**, myślenie to złożona aktywność wysokiego rzędu, która wypełnia luki w posiadanych danych.

Newell i Simon traktują myślenie jako proces przeszukiwania przestrzeni problemu².

Najistotniejszą cechą myślenia jest to, że za jego pomocą tworzy się pewien model rzeczywistości.

Dzięki myśleniu możliwe jest m.in.³:

- zastępowanie realnego zachowania działaniem symbolicznym (np. poprzez wyobrażanie sobie przebiegu jakiegoś działania);
- przewidywanie sposobów zachowania się oraz konsekwencji tych działań;
- testowanie „w myśli” rozmaitych reakcji i wariantów zachowania.

1. T. Tomaszewski (red.), *Psychologia ogólna*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1992

2. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

3. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Główny podział procesów myślenia to podział na myślenie realistyczne i autystyczne¹.

Myślenie realistyczne (ukierunkowane na cel) występuje w sytuacjach problemowych, kiedy przed jednostką stoi pewien cel, na którego osiągnięciu jej zależy i który wymaga wykonania pewnych operacji na reprezentacjach symbolicznych. Wyróżniamy dwie formy myślenia realistycznego (patrz: Rysunek 1.10.).

Myślenie autystyczne (nieukierunkowane) - nie jest nastawione na osiągnięcie jakiegoś celu, kieruje się własnymi, często zmiennymi regułami: np. fantazjowanie, marzenia na jawie, marzenia senne. Aktywność umysłowa pełni w przypadku tego typu myślenia kilka zasadniczych funkcji: motywacyjną (jakie cele są dla mnie ważne);

- kompensacyjną (oderwanie się od rzeczywistości);
- treningową (ćwiczenie własnych procesów poznawczych);
- pomaga uzyskać samowiedzę (np. co uniemożliwia mi realizację moich pragnień).



Rys. 1.10. Typy myślenia realistycznego

Źródło: Opracowanie własne (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

1. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Zdolność myślenia do zastępowania jawnego zachowania ma zasadnicze konsekwencje dla sterowania zachowaniem i regulacji naszych stosunków z otoczeniem. Przede wszystkim dzięki myśleniu możliwe jest **rozwiązywanie wszelkich możliwych problemów**¹.

Wszyscy borykamy się z mniej lub bardziej poważnymi problemami, które wymagają od nas określonej deklaracji i wyboru. Im bardziej sytuacja jest skomplikowana, tym proces, w którym rozważamy możliwości najwłaściwszego sposobu działania, staje się trudniejszy.

Każdy nasz wybór obarczony jest konsekwencjami: późniejsze o pięć minut wyjście z domu może sprawić, że utkniemy w korkach i spóźnimy się na samolot, tym samym ominie nas szansa podpisania ważnego kontraktu, który zapewniłby nam szybki awans.

Proces decyzyjny, jest dlatego tak ważny, gdyż za możliwe skutki podejmowanych decyzji, jesteśmy osobiście odpowiedzialni.

1. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Rozwiązywaniem problemu nazywamy aktywność, która zmierza do zredukowania rozbieżności między stanem aktualnym (wyjściowym) a pożądanym lub narzuconym stanem docelowym.

W wielu zawodach procesy rozwiązywania problemów i podejmowania decyzji wzajemnie się przeplatają. Obliczono, że kierownicy niższych szczebli zarządzania stają codziennie przed około 80 problemami do rozwiązania. Ranga decyzji podejmowanych na co dzień na kierowniczych stanowiskach, konieczność działania w stresie, presja czasu, odpowiedzialność i ryzyko, sprawiają, że nie

każdy może sprawdzić się właśnie w takiej roli.

W procesie rozwiązywania problemów można wyróżnić następujące etapy ¹:

1. Rozpoznanie problemu i jego jasne określenie.
2. Zbieranie danych i informacji odnośnie warunków związanych z problemem.
3. Identyfikowanie możliwych przyczyn wystąpienia problemu oraz wybór najbardziej prawdopodobnych.
4. Tworzenie alternatywnych rozwiązań lub możliwych sposobów usunięcia czy złagodzenia prawdopodobnych przyczyn występowania problemów.
5. Ocena alternatywnych rozwiązań.
6. Dokonanie wyboru spośród alternatyw - podjęcie decyzji.
7. Implementacja decyzji i ocena jej rezultatów.

1. B. Rafał Kuc, M. Żemigala, *Menedżer nowych czasów. Najlepsze metody i narzędzia zarządzania*, Wydawnictwo HELION, Gliwice 2010

Zdaniem **J. Kozieleckiego**, aby podjęcie określonej decyzji było obarczone jak najmniejszym błędem konieczny jest **decydent doskonały**: (...) *który zna swoje cele, w twórczy sposób określa nowe możliwości czy sposoby realizacji tych celów i jest przygotowany na podjęcie ryzyka wyboru takiej możliwości, w której stosunek przewidywanych korzyści i podejmowanego ryzyka jest najlepszy* ¹.

Pomocą i pewnym drogowskazem w zawiłych labiryntach procesów decyzyjnych, mogą być wyniki badań poświęconych określeniu cech osobowości, które pomagają w podejmowaniu trafnych, szybkich i skutecznych decyzji. Wskazują one na następujące cechy, będące prognostykami osiągnięcia sukcesu w dziedzinie skutecznego podejmowania decyzji ²:

1. Zdolności analityczne.
2. Zdolność myślenia pojęciowego i logicznego.
3. Umiejętność oceny intuicyjne.
4. Kreatywność.
5. Odporność psychiczna.
6. Otwartość spojrzenia.
7. Pozytywny obraz własny.

1. B. Rafał Kuc, M. Żemigala, *Menedżer nowych czasów. Najlepsze metody i narzędzia zarządzania*, Wydawnictwo HELION, Gliwice 2010

2. B. Rafał Kuc, M. Żemigala, *Menedżer nowych czasów. Najlepsze metody i narzędzia zarządzania*, Wydawnictwo HELION, Gliwice 2010

Jeden z najogólniejszych podziałów reguł rządzących ludzkim myśleniem nawiązuje się do dwóch pojęć: algorytmu i heurystyki.

Algorytm jest jednoznacznym i niezawodnym przepisem działania, zawierającym

skończoną sekwencję operacji, jaką należy wykonać, aby osiągnąć określony cel¹.

Właściwości algorytmu²:

- **jest niezawodny** - jego zastosowanie zawsze prowadzi do uzyskania jednoznacznego rezultatu w danej klasie zadań;
- **jest dobrze określony** - obejmuje jednoznaczną procedurę postępowania i ściśle określoną sekwencję operacji, którą należy wykonać, aby osiągnąć właściwy rezultat;
- **ma charakter masowy** - można go zastosować do każdego problemu z danej klasy;
- **jest zestawem sztywnych reguł** - brak choćby niewielkiej części danych albo błąd realizacji jakichkolwiek operacji przewidzianych algorytmem powoduje, że uzyskany wynik jest albo błędny, albo w ogóle niemożliwy do uzyskania.

1. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

2. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Każdy z nas codziennie staje przed dylematem podjęcia jakiejś decyzji:

- *która droga najszybciej zaprowadzi mnie do celu?*
- *na którego kandydata w wyborach mam zagłosować?*
- *który fundusz emerytalny wybrać?*

Tego typu pytania stają się więc problemami, na które musimy znaleźć najlepsze naszym zdaniem rozwiązania. Zdarza się, że podjęta decyzja okazuje się niezbyt satysfakcjonująca, a czasem wręcz szkodliwa.

Dlaczego tak się dzieje?

Otóż rozwiązanie sytuacji problemowej wymaga poddania jej ocenie. Oceniając często dajemy się ponieść emocjom, ulegamy stereotypom i generalizacjom, bądź bierzemy pod uwagę tylko niewielki fragment rzeczywistości, który akurat pasuje do naszej „układanki”. Wynikiem tych zakłóceń są błędy decyzyjne, których częstą przyczyną jest kierowanie się podczas wnioskowania **heurystykami**. Te uproszczone reguły wnioskowania są nam w codziennym życiu **bardzo pomocne**. Jednak niekiedy heurystyki wydawania sądów mogą przynieść więcej szkody niż pożytku¹.

1. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Decyzje na manowcach*, [w:] *Charaktery*, nr 10/2010, str. 32-35

Na przykład kiedy zamawiamy obiad w restauracji i spośród wielu dań wybieramy jedno konkretne. Gdybyśmy decyzję o wyborze dania zaczęli analizować z każdej możliwej strony, moglibyśmy nie wybrać w końcu niczego.

Przyjrzymy się kilku heurystykom i przeanalizujemy na czym polegają:

1. Błąd potwierdzenia

Mając na jakiś temat określoną, zdecydowaną opinię często staramy się puszczać mimo uszu informacje, które mogą ją w jakikolwiek sposób podważyć. Możemy też doszukiwać się takich argumentów, które potwierdzają nasz punkt widzenia (np. nałogowy palacz starający się ignorować wszelkie informacje dotyczące szkodliwości swojego nałogu i podający z zapalem przykłady osób, które palą od wielu lat i wciąż świetnie się mają ¹).

2. Błąd wstecznej pewności

Z tym mamy do czynienia, kiedy wnioskujemy o jakimś zdarzeniu po jego wystąpieniu. Heurystykę tę nazywa się również od początku wiedziałem, że tak będzie - zdarza nam się tak mówić np. po porażce naszej ulubionej drużyny piłkarskiej ².

3. Błąd zakotwiczenia

Heurystyka zakotwiczenia charakteryzuje się tym, że decyzje podejmowane są poprzez odwoływanie się do jakiegoś punktu odniesienia ³.

1. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Decyzje na manowcach*, [w:] *Charaktery*, nr 10/2010, str. 32-35

2. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Decyzje na manowcach*, [w:] *Charaktery*, nr 10/2010, str. 32-35

3. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Decyzje na manowcach*, [w:] *Charaktery*, nr 10/2010, str. 32-35

W eksperymencie Kahneman'a i Tversky'ego poproszono badanych o oszacowanie w ciągu kilku sekund wyniku zadania matematycznego. Pierwszej grupie przedstawiono zadanie rozpoczynające się od mniejszej liczby: $1 \times 2 \times 3 \times 4 \times 5 \times 6 \times 7 \times 8 =$, a drugiej grupie odwrotnie - zadanie rozpoczynało się od większej liczby: $8 \times 7 \times 6 \times 5 \times 4 \times 3 \times 2 \times 1 =$. Okazało się, że osoby z pierwszej grupy podawały niższe wyniki działania, niż osoby z drugiej grupy: *Kahneman i Tversky wyjaśnili różnicę w ocenach błędem zakotwiczenia. (...) wydaje się, że ludzie wykorzystują tę wadliwą heurystykę do „zakotwiczania” swojego myślenia do dużych lub małych liczb pojawiających się na początku zdania.*

4. Błąd reprezentatywności

Typowy błąd reprezentatywności występuje w sytuacjach, gdy oceniając zjawiska, zdarzenia czy osoby kierujemy się **uprzedzeniami i stereotypami na ich temat**.

Skłonność do kategoryzowania jest powszechna - zdarza nam się „przypinać łątkę” komuś lub czemuś jedynie z uwagi na przynależność do określonej grupy, zamiast wysnuć wniosek na podstawie obiektywnych faktów ¹.

5. Błąd dostępności

Sporym ryzykiem błędu obarczone est podejmowanie decyzji na podstawie łatwo dostępnej wiedzy, zamiast kierowania się w procesie decyzyjnym analizą wariantów możliwości czy procedurami. Ten typ błędu decyzyjnego został uwidoczniony w eksperymencie, w którym pytano osoby badane, czy to prawda, że w języku angielskim jest więcej wyrazów z literą „r” na początku, niż z literą „r” na trzecim miejscu. **Większość osób przyznała rację temu twierdzeniu** ².

1. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Decyzje na manowcach*, [w:] *Charaktery*, nr 10/2010, str. 32-35

2. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Decyzje na manowcach*, [w:] *Charaktery*, nr 10/2010, str. 32-35

Gdy coś lub ktoś zostaje „skategoryzowany”, zyskuje wszystkie cechy innych przedstawicieli danej kategorii. Złudzenie w tej heurystyce polega oczywiście na tym, że ludzie, zdarzenia i przedmioty „nie należą” do kategorii tylko dlatego, że jest nam łatwo nadawać im etykiety.

Psychologowie nazywają to błędem dostępności. Większość ludzi odpowiada twierdząco, gdyż łatwiej jest pomyśleć o słowach, które rozpoczynają się na „r” - takie słowa łatwiej jest nam wydobyć z pamięci długotrwałej.

Sesja 1.5. Inteligencja

***Inteligencja** jest bardzo ogólną zdolnością umysłową, która obejmuje zdolność rozumowania, planowania, rozwiązywania problemów, myślenie abstrakcyjne, rozumienie złożonych idei, szybkość uczenia się i korzystania z doświadczeń* ¹.

W ujęciu zaproponowanym przez Hebba, inteligencja może mieć 2 typy ²:

1. **Inteligencja A** - to potencjał organizmu uwarunkowany przez jego indywidualny **genotyp**. Inteligencja tego typu nie podlega obserwacji.
2. **Inteligencja B** - to zdolności intelektualne, które można zaobserwować w zachowaniach (są one uwarunkowane **fenotypem**). Jest to wypadkowa interakcji pomiędzy inteligencją A oraz wpływem środowiska (np. kultury, wychowania, szkoły).

Vernon wprowadził pojęcie **inteligencji C**, jako uzupełnienia do wyłonionych przez Hebba poprzednich dwóch rodzajów inteligencji. Cechą charakterystyczną

inteligencji C jest to, że można ją zmierzyć przy pomocy testów inteligencji, dlatego często określana jest mianem inteligencji psychometrycznej³.

1. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

2. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

3. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Spearman, twórca **dwuczynnikowej teorii zdolności**, na podstawie badań przeprowadzonych na grupie uczniów wykazał, że wszystkie zdolności jakimi dysponują ludzie są złożone z dwóch niezależnych czynników¹: 1. **Czynnik ogólny** - zwany inteligencją ogólną (o symbolu g - *general*).

2. **Czynnik specyficzny** - jest niezależny od czynnika g; to odpowiednik tak zwanych zdolności specjalnych (o symbolu s - *specific*).

Zdaniem Spearmana można wyróżnić dwie zasady, dzięki którym możliwe jest inteligentne funkcjonowanie²:

- **edukacja relacji** - to proces umysłowy polegający na ujmowaniu stosunku między dwoma lub więcej elementami;
- **edukacja korelatów** - występuje wtedy, kiedy znana jest relacja, a należy do niej wydedukować to, co jest brakującym elementem, do którego relacja ta się odnosi.

Współczesne badania inteligencji opierają się na dwuczynnikowej teorii zdolności sformułowanej przez Spearmana. Również testy psychometryczne służące pomiarowi inteligencji bazują na jego teorii.

1. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

2. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Inteligencja, w ujęciu **Cattella** (rozwijanym następnie przez Horna), jest przedstawiona w formie modelu hierarchicznego. Cattell, będący uczniem Spearmana, rozwijał jego koncepcję *czynnika g* i podzielił inteligencję ogólną na: inteligencję płynną i skryształowaną¹:

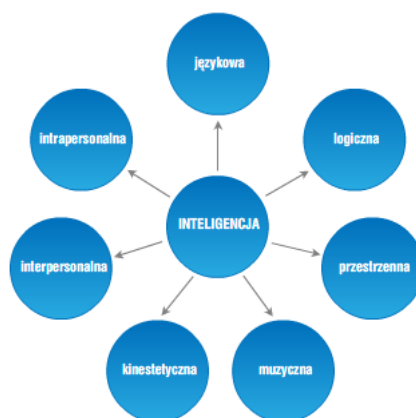
1. **Inteligencja płynna** jest niedalekim odpowiednikiem inteligencji A zaproponowanej przez Hebba. Jest ona uzależniona od czynników genetycznych i właściwości fizjologicznych struktur mózgowych. Ten typ inteligencji wpływa na wszystkie czynności umysłowe, a szczególnie widoczny jest podczas rozwiązywania zadań opartych na ujmowaniu rozmaitych relacji między obiektami.

2. **Inteligencja skryalizowana**, przypomina inteligencję B w ujęciu Hebba, jest określana jako *wynik doświadczenia i uczenia się, które nakładają się na inteligencję płynną*. Jednostka z biegiem lat gromadzi nowe doświadczenia, które są również przepuszczane przez filtr kultury, a wynikiem końcowym tych procesów jest właśnie inteligencja skryalizowana.

1. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Opozycyjną, w stosunku do teorii opartych na czynniku g, koncepcją inteligencji jest ta zaproponowana przez **Gardnera**. Gardner wyodrębnił siedem kluczowych inteligencji (patrz: Rysunek 1.11).¹:

1. **Językowa** - to zdolność do posługiwania się konstruktami językowymi w mowie i w piśmie.
2. **Logiczno-matematyczna** - obejmuje zdolności matematyczne i logiczne, to głównie do niej odnoszą się testy inteligencji.
3. **Przestrzenna** - obejmuje takie zdolności, jak konstruowanie i operowanie w umyśle obiektami świata zewnętrznego.
4. **Muzyczna** - obejmuje m.in. poczucie rytmu, wrażliwość na muzykę.
5. **Cielesno-kinestetyczna** - z dolność obejmująca rozwiązywanie problemów lub wytwarzanie określonych obiektów przy pomocy ciała i specyficznych ruchów.
6. **Interpersonalna** - cechująca się zdolnością do współdziałania z innymi, rozumienia ich motywów, uczuć itp.
7. **Intrapersonalna** - jest to typ inteligencji skierowanej do wewnątrz; opiera się na procesach zmierzających do zrozumienia siebie.



Rysunek 1.11. Kluczowe inteligencje wg Gardnera

Źródło: Opracowanie własne (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

1. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Sformułował on inteligencję, jako: *zdolność do rozwiązywania problemów lub do tworzenia produktów cenionych w określonym środowisku kulturowym lub w społeczności.*

Dzieci wykazujące rozwiniętą inteligencję lingwistyczną będzie cechowała ciekawość dotycząca języka, dlatego najbardziej interesujące będą dla nich zabawy słowne, wierszyki, rymowanki. Będą także chętnie wymyślały opowiadania oraz będą dobrymi ich słuchaczami.

Uczniów w wysokim stopniu zdolnych matematyczno-logicznie cechuje umiejętność myślenia dedukcyjnego i indukcyjnego, lubią rozwiązywać zadania i rozmaite problemy. Będą interesowały się matematyką i chętnie wykonywały działania na liczbach, zbiorach z użyciem wzorów.

Dzieci z tym typem inteligencji będą szczególnie wrażliwe na bodźce o charakterze wizualnym i przestrzennym. Dzięki bogatej wyobraźni potrafią tworzyć w myślach i przetwarzać rozmaite obrazy i obiekty oraz znajdują pomiędzy nimi związki. Ważne w procesie nauczania są dla nich pomoce dydaktyczne umieszczone w klasie - powinny być one łatwo dostępne i wykonane w staranny, przyciągający uwagę sposób.

Dla uczniów inteligentnie muzycznie szczególnie interesujące będą zajęcia muzyczne, a w nich śpiewanie, granie na instrumentach, naśladowanie odgłosów, wyklaskiwanie rytmu. Dzieci te będą lubiły rozmaite rymowanki, wierszyki, chętnie będą je wymyślać i prezentować. Nauka szkolna znacznie przychodzi im znacznie łatwiej, jeśli mogą w nią wpleść elementy muzyczne.

Dla uczniów z rozwiniętą inteligencją kinestetyczną interesujące będą zadania z podziałem na role, w których będą mogły wykorzystać swoje zdolności ruchowe. Lubią te ćwiczenia, w których trzeba używać zdolności aktorskich. Dla dzieci tych ważna jest aktywność fizyczna, dobrze czują się w różnego rodzaju zajęciach wymagających przemieszczania się, lubią wycieczki itp.

Dla uczniów z rozwiniętą inteligencją interpersonalną najciekawsze będą ćwiczenia w parach lub małych grupach. Dzieci te chętnie angażują się w ćwiczenia, które wymagają empatii. Lubią działania z podziałem na role, z dobrze określonymi obowiązkami. Dobrze czują się w zabawach, które zmierzają do rozwiązywania jakiegoś konfliktu.

Dla uczniów z rozwiniętą inteligencją intrapersonalną będą ważne będą myśli, uczucia i emocje. Dzieci te będą silnie zmotywowanie wewnętrznie. W obszarze ich zainteresowań znajdują się m.in. zagadnienia filozoficzne, rozwój wewnętrzny, chęć poznania siebie. Lubią zgłębiać naturę ludzką oraz poddawać się refleksji i rozmyślaniom.

Celem modułu 1 było dostarczenie wiedzy na temat procesów poznawczych i ich regulacyjnej funkcji w przebiegu zachowań i działań człowieka. Uczestnicy szkoleń zostali zapoznani z podstawowymi koncepcjami psychologicznymi człowieka oraz uwarunkowaniami wewnętrznymi i zewnętrznymi procesów poznawczych. Poznali podstawową definicję oraz główne i najistotniejsze procesy poznawcze (wrażenia, spostrzeżenia, uwaga, pamięć, myślenie, podejmowanie decyzji). Zrozumienie mechanizmów działania tych procesów pozwala lepiej rozumieć, wyjaśniać i przewidywać zachowania ludzi. Wiedza na temat zaburzeń funkcjonowania procesów poznawczych dostarcza ogólnej orientacji w mechanizmach psychicznych odpowiedzialnych np. za procesy podejmowania decyzji czy rozwiązywania problemów przez ludzi.

Procesy emocjonalne i ich analiza

Celem modułu 2 jest dostarczenie wiedzy na temat procesów emocjonalnych i ich roli w regulacji zachowań ludzkich.

Po zapoznaniu się z materiałem zawartym w module 2 Uczestnik szkoleń będzie:

- umiał wyjaśnić pojęcie emocji i wskazać podstawowe składniki emocji,
- rozumiał mechanizmy odpowiedzialne za proces wzbudzenia emocji,
- potrafił rozpoznać na podstawie symptomów fizjologicznych i behawioralnych stany emocjonalne u innych ludzi i dokonać właściwej ich interpretacji.

Trudno wyobrazić sobie życie człowieka bez emocji i uczuć. Bardzo często emocje interpretowane są jako stan pobudzenia fizjologicznego uniemożliwiający ludziom sprawne funkcjonowanie, podejmowanie decyzji, czy rozumowanie.

Psychologowie wskazują jednak na ogromne znaczenie emocji w naszym życiu jako procesów kierujących zachowania ludzi. Umiejętność rozpoznawania własnych emocji i emocji innych ludzi to podstawowa kompetencja człowieka zabezpieczająca mu efektywne relacje z otoczeniem zewnętrznym i innymi ludźmi.

Sesja 2.1. Pojęcie, typy i funkcje emocji

Emocje to złożone, wzajemnie przenikające się procesy, które składają się z czterech zasadniczych części składowych: tj. pobudzenia fizjologicznego, subiektywnych odczuć, interpretacji (oceny) poznawczej oraz ekspresji behawioralnej ¹.

Pobudzenie fizjologiczne - to szereg reakcji zachodzących w autonomicznym układzie nerwowym oraz układzie wewnątrzwydzielniczym.

Subiektywne odczucia - obejmują m.in. mózg i związany z nim stan pobudzenia organizmu, a także wspomnienia i odczucia związane ze stanem organizmu w podobnych okolicznościach w przeszłości.

Ocena poznawcza - obejmuje ocenę zdarzeń, sytuacji i uczuć na poziomie świadomej ich interpretacji.

Ekspresja behawioralna - to reakcja która przejawia się w bezpośrednim zachowaniu w odpowiedzi na jakieś emocjonujące wydarzenie. Może to być okrzyk, uśmiech, czy też podskakiwanie z radości (patrz: Tabela 2.1).

Tabela 2.1. Reakcje powiązane z emocjami

Źródło: P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje, Motywacja i uczenie się, t.2*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010 (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

Składnik emocji	Rodzaj reakcji	Przykład
Pobudzenie fizjologiczne	Zmiany w układzie nerwowym i hormonalnym, zmiany w narządach wewnętrznych i mięśniach.	Zwiększona częstotliwość bicia serca, czerwienienie się, blednięcie, pocenie się, przyspieszony oddech.
Subiektywne odczucia	Osobiste doświadczenie własnego, wewnętrznego stanu emocjonalnego.	Uczucie wściekłości, smutku, radości.
Interpretacja poznawcza	Dopasowanie znaczenia do doświadczenia emocjonalnego przez włączenie procesów pamięciowych i spostrzeżeńiowych.	Obwinianie kogoś, spostrzeganie zagrożenia.
Reakcje społeczne/ behawioralne	Wyrażanie emocji za pomocą gestów, wyrazu twarzy, innych reakcji.	Uśmiechanie się, płacz, wołanie o pomoc.

1. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje, Motywacja i uczenie się, t.2*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

Nastrój można określić jako **stan afektywny o zazwyczaj niewielkiej intensywności, charakteryzujący się określonym znakiem (pozytywnym lub negatywnym) i zawierający mniej luba bardziej konkretne oczekiwania co do wystąpienia w przyszłości podmiotu stanów zgodnych z tym znakiem**¹.

Istnieją zasadnicze **różnice pomiędzy emocjami a nastrojem**²:

- **czas trwania i częstotliwość występowania** - emocja trwa krócej niż nastrój, ale występuje zdecydowanie częściej;
- **intensywność** - emocje przebiegają w sposób o wiele bardziej intensywny od nastroju;
- **obiekt** - nastroje, w przeciwieństwie do emocji, z reguły nie posiadają obiektu;
- **źródło** - najczęściej będąc w jakimś nastroju nie mamy świadomości jego źródła, nie wiemy skąd się wziął; z kolei dość dobrze wiemy, z jakiego powodu odczuwamy np. radość lub złość.
- **działanie** - emocje (w przeciwieństwie do nastroju) uruchamiają szereg reakcji (behawioralnych, poznawczych, fizjologicznych), które prowadzą do określonego działania i nadają mu priorytet.

1. J. Strelau, D Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

2. J. Strelau, D Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

P. i A. Kleinginna wyjaśniają, że emocje, będące pochodną interakcji czynników subiektywnych, środowiskowych oraz procesów hormonalnych i nerwowych, charakteryzują się tym, że ¹:

- **są przyczyną doznań afektywnych** (np. przyjemności);
- **uruchamiają procesy poznawcze** w celu wyjaśnienia przyczyn jakiegoś zjawiska (np. gdy chcemy się dowiedzieć, dlaczego ktoś zachował się tak, a nie inaczej);
- **powodują szereg reakcji fizjologicznych** (np. zaczerwienienie, potliwość, szybsze bicie serca);
- **wywołują określone zachowania ekspresyjne** (tj. śmiech, płacz) i adaptacyjne.

Jeszcze jedną, nie opisaną wyżej funkcją emocji, jest ich to, moc nagradzająca lub karząca za określone zachowanie (co ma związek z procesem motywacji).

Człowiek z dużą chęcią powtarza te czynności i zachowania, które stanowią dla niego źródło przyjemnych uczuć, z kolei unika tych sytuacji, które niosą ze sobą negatywne emocje.

1. R.E. Franken, *Psychologia motywacji*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2005

Jednym z najbardziej przełomowych dokonań w dziedzinie badań nad naturą i pochodzeniem emocji okazało się odkrycie w mózgu dwóch dróg przetwarzania emocji: nieświadomej i świadomej ¹.

Pierwszy z tych układów emocjonalnych działa na poziomie nieświadomym. Jest to tzw. *układ szybkiej reakcji* - i jak sama nazwa wskazuje, działa bardzo szybko, i przebiega poza naszą kontrolą. Dzięki temu jesteśmy w stanie rozpoznać bardzo wcześnie sygnały świadczące np. o zbliżającym się zagrożeniu bez długotrwałego rozważania wszystkich aspektów określonego wydarzenia. Ten przebiegający w nieświadomości i całkowicie zautomatyzowany proces jest ściśle związany z naszą **pamięcią utajoną** - przypomina nam reakcje, których nauczyliśmy się w przeszłości, np. kiedy ktoś lub coś nas przestraszyło.

Układ szybki przesyła nadchodzące informacje wzrokowe przez przetwarzającą bodźce wzrokowe część wzgórza do ciała migdałowatego, który szybko inicjuje reakcję ².

1. P.G. Zimbardo, R.L.. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje, Motywacja i uczenie się*, t.2, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

2. P.G. Zimbardo, R.L.. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje, Motywacja i uczenie się*, t.2, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

Drugim układem przetwarzania emocji jest **droga świadoma** powiązana z **pamięcią jawną**. Jest ona wolniejsza niż droga nieświadoma, ale za to dostarcza bardziej precyzyjnych informacji płynących ze środowiska. Świadome przetwarzanie emocji obejmuje korę wzrokową, gdzie przebiega ocena napływających bodźców, a informacje emocjonalne w ten sposób pozyskane są przesyłane do ciała migdałowatego, a następnie do położonych w głębi mózgu struktur. Wynikiem tego procesu jest świadome odczucie np. emocji strachu, jako konsekwencji dokonania w korze mózgowej świadomej oceny sytuacji ¹. Zarówno w świadomym jak i nieświadomym przetwarzaniu emocji znaczącą rolę odgrywa **układ limbiczny** wraz z **ciałem migdałowatym**. Odkryto, że ciało migdałowate, położone powyżej pnia mózgu, odpowiada m.in. za odczuwanie emocji strachu powstającej w zetknięciu z bodźcem zagrażającym.

1. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje, Motywacja i uczenie się*, t.2, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

Część mózgowia, do której zalicza się struktury podkorowe (podwzgórze, ciało migdałowate, hipokamp) i niektóre części kory. Uczestniczy on w regulacji poziomu aktywacji oraz w procesach emocjonalnych, motywacyjnych i pamięciowych.

Odpowiedzialna za świadome przetwarzanie emocji kora mózgowa jest najbardziej zewnętrzną warstwą mózgu. Dzięki tej właśnie tkance możliwe jest odpowiednie zinterpretowanie wydarzenia, połączenie go ze sferą wspomnień i nadanie mu barwy emocjonalnej, co sprzyja procesowi podejmowania decyzji. Jeśli przykładowo zastanawiamy się nad wyborem oferty wakacyjnej, dzięki procesom zachodzącym w korze mózgowej możemy zdecydować się na pobyt w nadmorskim kurorcie lub zapisać się na spływ kajakowy po rzece Colorado. Obie opcje mogą budzić w naszej świadomości odmienne emocje - pozytywne lub negatywne.

Co ciekawe, ośrodki mózgu odpowiedzialne za emocje pozytywne znajdują się w lewej półkuli, zaś doznania negatywne związane są z prawą półkulą mózgu. Zjawisko to nazwane zostało **lateralizacją mózgu**, a odkryte zostało dzięki zarejestrowaniu przebiegu reakcji emocjonalnych przy pomocy elektroencefalografu u osób zdrowych oraz u tych, u których stwierdzono uszkodzenia prawej lub lewej półkuli ¹.

1. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje, Motywacja i uczenie się*, t.2, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

Zmiany, jakie zachodzą w organizmie pod wpływem działania emocji odczuwane są przede wszystkim w obrębie serca, żołądka i naczyń krwionośnych. Możemy także zauważyć zmiany w temperaturze ciała i wilgotności skóry (mówimy np., że ktoś „oblał się potem”, jest „błady jak ściana”, a my mamy „kamień w żołądku” lub

czujemy, że „serce nam wyskoczy”).

Dzięki emocjom człowiek ma możliwość wczesnego dostrzeżenia i zwrócenia uwagi na te sygnały, które są ważne dla niego np. z punktu widzenia jego przetrwania w środowisku (np. pozwalają w porę dostrzec niebezpieczeństwo i uruchamiają szereg procesów, dzięki którym możliwa jest właściwa reakcja „walki lub ucieczki”).

Ponadto, dzięki reakcjom emocjonalnym **przekazujemy innym ludziom nasze intencje**, a obserwując reakcje behawioralne innych ludzi, możemy odczytywać ich emocje. Emocje są ludziom bardzo potrzebne, gdyż **ułatwiają wchodzenie w relacje**, pomagają w ich utrzymaniu, a często decydują o przeżyciu.

Ile istnieje typów emocji?

Na to pytanie starało się odpowiedzieć wielu psychologów ¹. Większość badaczy na podstawie przeprowadzanych eksperymentów wskazuje istnienie tzw. **emocji podstawowych**, których liczba jest ograniczona. Zdaniem **C. Izarda** istnieje sześć emocji podstawowych. Są to: zainteresowanie, radość, smutek, złość, wstręt i strach. Z kolei **P. Ekman** wyodrębnił siedem emocji podstawowych: złość, wstręt, strach, radość, smutek, pogardę i zaskoczenie.

Na Rysunku 2.1. umieszczone zostały emocje wyodrębnione przez **R. Plutchika**. Wewnątrz okręgu znajduje się osiem emocji podstawowych. Emocje przeciwstawne, tj. radość i smutek, zostały umieszczone naprzeciw siebie. Po zewnętrznej stronie okręgu umieszczono emocje bardziej złożone. Pary sąsiadujących ze sobą emocji mogą się łączyć, tworząc emocje bardziej złożone, przedstawione w kręgu zewnętrznym. Na przykład miłość jest przedstawiona jako kombinacja radości i akceptacji ².



Rysunek 2.1. Koło emocji R. Plutchika

Źródło: P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje, Motywacja i uczenie się*, t.2, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010 (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

1. P.G. Zimbardo, R.L.. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje, Motywacja i uczenie się, t.2*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

2. P.G. Zimbardo, R.L.. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje, Motywacja i uczenie się, t.2*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

Dzięki emocjom odzwierciedlamy nasz stosunek do siebie i otoczenia, jak również uruchamiamy energię do działania.

Ekspresja emocji to wszelkie sygnały (zmiany w wyglądzie organizmu, ruchy i dźwięki) emitowane przez jednostkę, będące dla kogoś innego wskazówką przeżywania przez tę osobę określonej emocji.

Ekspresja emocji nie ogranicza się do samej twarzy. Wygląd sylwetki człowieka również przynosi informacje o przeżywanych przez niego emocjach:

- w wypadku winy i wstydu charakterystyczne jest kurczenie się całego ciała – człowiek wydaje się wówczas mniejszy, niż jest w rzeczywistości; towarzyszy temu dodatkowo spuszczenie głowy;
- strach może wiązać się z cofnięciem głowy i schowaniem jej w ramionach;
- złość z kolei wiąże się z zaciśniętymi pięściami i wysunięciem głowy do przodu.

Okazuje się, że możliwe jest **wywołanie określonej emocji** poprzez przyjęcie postawy zgodnej z jej przeżywaniem (poprzez odpowiednie ułożenie układu mięśniowo-szkieletowego) ¹.

1. P.G. Zimbardo, R.L.. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje, Motywacja i uczenie się, t.2*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

S. Duclos prosiła osoby badane o przyjęcie na kilkanaście sekund określonej postawy ciała odpowiadającej przeżywaniu jednej z emocji: smutku, lęku lub złości. W następnej kolejności osoby badane wypełniały kwestionariusz mierzący odczucia emocjonalne. Wyniki pozwoliły stwierdzić, że przyjęcie odpowiedniej postawy ciała wywoływało u badanych tę emocję, której odpowiadała przyjęta przez nich na czas badania postawa.

Pojęciem przeciwstawnym dla ekspresji emocji jest pojęcie samokontroli emocjonalnej.

Samokontrolę emocjonalną rozumie się jako relatywnie stałą właściwość osobowości, decydującą o częstotliwości i natężeniu takich przeżyć emocjonalnych, myśli i zachowań z nimi związanych, które są zgodne ze standardami społecznymi lub standardami aprobowanymi przez podmiot.

Czynności (lub reakcje) samokontroli to przejawiane przez podmiot zachowania zgodne ze standardami, natomiast procesy samokontroli to reakcje inicjowane przez podmiot, za których pomocą osiąga on zbieżność między własnymi

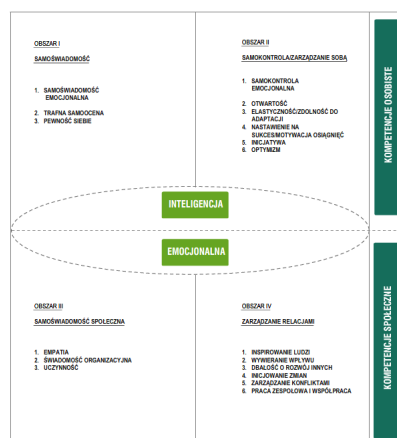
zachowaniami emocjonalnymi, myślami i odczuciami afektywnymi a akceptowanymi standardami wewnętrznymi lub zewnętrznym. Kontrola emocji jest niezbędna dla właściwego pełnienia ról społecznych i zawodowych. W zawodach takich jak lekarz, strażak czy policjant umiejętność radzenia sobie z emocjami jest nieodzowna. Od ludzi tych oczekuje się profesjonalnej i szybkiej pomocy, a niełatwo o to w kontakcie z nieszczęściem ludzkim (wypadki, obrażenia, śmierć).

Rozumienie i kontrolowanie własnych emocji wymaga optymalnego poziomu **inteligencji emocjonalnej**.

Inteligencja emocjonalna to kompetencja osobista człowieka w rozumieniu i rozpoznawaniu stanów emocjonalnych własnych i innych osób, zdolność używania własnych emocji i radzenia sobie z emocjami innych ludzi.

Inteligencję emocjonalną spróbował opisać i zanalizować jako pierwszy Daniel Goleman, dr nauk humanistycznych i wykładowca Uniwersytetu Harvarda w USA. Osoby o wysokim wskaźniku EI (ang. emotional intelligence) lepiej funkcjonują w sferze społecznej - ich relacje z innymi ludźmi, zarówno prywatne, jak i zawodowe, są bardziej satysfakcjonujące i efektywne. *Inteligencja emocjonalna jest zdolnością rozumowania dotyczącego emocji, a także zdolnością wykorzystywania emocji do usprawnienia myślenia.*

Na inteligencję emocjonalną według Golemana składają się cztery obszary kompetencji emocjonalnych i społecznych, którym odpowiada około 18 kompetencji emocjonalnych (patrz: Rysunek 2.2.).



Rysunek 2.2. Obszary EQ i kompetencje emocjonalne według D. Golemana
 Źródło: D. Goleman, R. Boyatzis, A. McKee, *Naturalne przywództwo. Odkrywanie mocy inteligencji emocjonalnej*, Wrocław-Warszawa 2002, s. 57-58, 271-274
 (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

Inteligencja emocjonalna, według **J.D. Mayera i P. Saloveya**, przedstawia następujący model zdolności:

Znajomość własnych emocji - osoby, które właściwie odczytują swoje uczucia lepiej kierują własnym życiem ponieważ zdają sobie sprawę ze swoich odczuć, kiedy podejmują ważne decyzje zarówno osobiste, jak i zawodowe;

Kierowanie emocjami - emocje są zazwyczaj wynikiem interpretacji sytuacji: zdolność kierowania nimi pozwala świadomie wyciszać niepokój i irytację;

Zdolność motywowania siebie - sprawność podporządkowania emocji wybranym celom ma ogromny wpływ na zwiększenie koncentracji uwagi, wzrost motywacji i twórczego zaangażowania;

Rozpoznawanie emocji u innych - osoby obdarzone zdolnością empatii są bardziej wyczulone na sygnały wskazujące, czego chcą inni;

Nawiązywanie i podtrzymywanie związków z innymi - polega na umiejętności kierowania emocjami innych osób z wykorzystaniem komunikacji niewerbalnej.

Jeden z największych współczesnych autorytetów w dziedzinie badania ekspresji emocji, **Paul Ekman**, dowiódł, że ludzie na całym świecie posługują się bardzo podobną ekspresją mimiczną dla wyrażenia tych samych emocji ¹. Ponadto, w toku badań okazało się, że pomimo życia w skrajnie różnych warunkach, ludzie są w stanie prawidłowo odczytywać emocje ludzi, których ukształtowały inne kultury i okoliczności. Radość czy smutek, złość czy strach - wszystkie te emocje są wyrażane w bardzo podobny sposób na różnych szerokościach geograficznych. Ten **uniwersalizm emocji** zauważalny jest dla co najmniej siedmiu emocji i przejawia się w podobnych wzorach mimicznych. Zasadnicze różnice tkwią w tym, jak intensywnie i otwarcie ludzie okazują emocje. Jest to uwarunkowane obowiązującymi w każdej kulturze **regułami okazywania emocji**.

1. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje, Motywacja i uczenie się*, t.2, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

Reguły okazywania emocji to akceptowane w danej kulturze sposoby wyrażania emocji ¹. Pomimo faktu, że przeciętny człowiek jest w stanie bez większych trudności odgadnąć emocje podstawowe rysujące się na twarzy drugiej osoby, należy mieć wzgląd na to, że kultura determinuje kontekst i sposób, w jaki wyrażamy emocje. Dlatego, o ile Polacy bez trudu rozpoznają przejawy złości u mieszkańca Francji, czy Niemiec, o tyle ekspresja mimiczna Japończyka wyrażającego zaskoczenie może nie być już tak oczywista. Wszystko to za sprawą reguł okazywania emocji, które są odmienne np. dla kultury europejskiej i azjatyckiej, co sprawia, że łatwiej rozpoznajemy to, co dobrze znamy, niż to, z czym spotykamy się po raz pierwszy.

Uwarunkowane kulturowo reguły okazywania emocji nakazują np. Japończykom bardzo powściągliwą ekspresję, podczas gdy w Stanach Zjednoczonych ludzie nie tylko chętnie mówią o swoich emocjach, ale są też zachęceni do większej otwartości w ich wyrażaniu.

1. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje, Motywacja i uczenie się*, t.2, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

Sesja 2.2. Główne teorie emocji

Teorie emocji poszukują odpowiedzi na kilka podstawowych pytań dotyczących mechanizmów powstawania, struktur procesów emocjonalnych, związków między poszczególnymi emocjami oraz relacji między procesami pojawiającymi na poziomie subiektywnym a pobudzeniem fizjologicznym ¹.

Różne teorie emocji próbują znaleźć odpowiedzi na kilka kluczowych pytań ²:

1. Co jest pierwsze? Czy pobudzenie fizjologiczne jest konsekwencją pewnych przeżyć, czy też odwrotnie - najpierw pojawia się pobudzenie fizjologiczne a potem przeżycia?
2. Jaka jest struktura emocji? Czy emocje są konglomeratem różnych składników emocjonalnych? Jakie elementy wchodzi w skład poszczególnych emocji?
3. Jaki jest mechanizm powstawania emocji? Czy emocje powstają tylko pod wpływem bodźców zewnętrznych, czy też indukowane są przez stany wewnętrzne człowieka?
4. Czy emocje powstają w wyniku uruchomienia mechanizmów automatycznych, czy są efektem refleksji.

1. J. Strelau, D Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki*, t.1, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

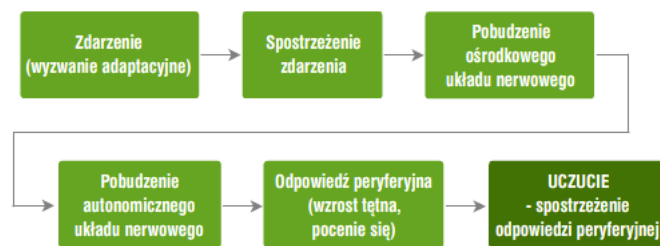
2. J. Strelau, D Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki*, t.1, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Teoria ta została stworzona niezależnie przez dwóch badaczy: Amerykanina **Wiliama Jamesa** oraz Duńczyka **Carla Langego**. Obaj twierdzili, że emocje są konsekwencją wystąpienia bodźca, który wywołuje zmiany fizjologiczne, a dopiero potem powstają emocje. Na rysunku 2.3. przedstawiono sekwencję zdarzeń, która zgodnie z koncepcją Jamesa-Langego, prowadzi do pojawienia się emocji:

- najpierw człowiek odbiera informację o pojawieniu się jakiegoś bodźca i go interpretuje (np. „to jest wąż”);
- dochodzi do pobudzenia **ośrodkowego układu nerwowego (1)**;
- następnie pobudzony zostaje **autonomiczny układ nerwowy (2)**;
- jednostka odczytuje i interpretuje wszystkie te zmiany;
- w konsekwencji całego tego procesu człowiek doznaje określonego uczucia (np. uczucia strachu przed wężem) ¹.

Pomimo licznych uwag krytycznych dotyczących tej teorii niewątpliwą jej zasługą

było zwrócenie uwagi na to, jak ważny w powstawaniu reakcji emocjonalnych jest proces spostrzegania zmian somatycznych w zetknięciu z bodźcem.



Rysunek 2.3. Sekwencja zdarzeń prowadzących do pojawienia się emocji w teorii Jamesa-Langego

Źródło: J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t. 1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008 (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

1. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t. 1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

W teorii powstawania emocji sformułowanej przez **Cannona** (a następnie rozwiniętej przez jego ucznia **Barda**), zwrócono uwagę na fakt, że to **mózg jest siedliskiem emocji** (a nie jak w teorii Jamesa-Langego: AUN i narządy wewnętrzne) - patrz rysunek 2.4.

Główne argumenty i założenia teorii Cannona-Barda są następujące¹:

- człowiek odczuwający różne stany emocjonalne przeżywa jednakowe pobudzenie fizjologiczne;
- odczucie emocji oraz pojawienie się reakcji fizjologicznych zachodzi w tym samym czasie, a nie wynika jedno z drugiego (w koncepcji Jamesa-Langego najpierw występowały zmiany fizjologiczne, a dopiero później uczucia);
- odczuwanie emocji i wewnętrzna reakcja fizjologiczna są wynikiem poznawczej oceny sytuacji;
- jeśli u człowieka wywołamy zmiany fizjologiczne, to nie muszą one wywoływać emocji;
- kluczową rolę w pojawieniu się emocji odgrywają struktury mózgowe (współcześnie badacze przypisują największą rolę układowi limbicznemu z podwzgórzem i ciałem migdałowatym).



Rysunek 2.4. Sekwencja zdarzeń prowadzących do pojawienia się emocji w teorii Cannona-Barda

Źródło: J. Strelau, D Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008 (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

1. J. Strelau, D Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Cannon sformułował ten wniosek na podstawie obserwacji prowadzonych na kotach. Okazało się, że koty, którym usunięto korę mózgową atakowały nie tylko myszy, ale także ludzi. Cannon stwierdził, że kora mózgowa hamuje reakcje emocjonalne, a ich źródłem jest wzgórze. Teoria, z uwagi na to odkrycie, bywa nazywana teorią wzgórkową lub talamiczną.

Znaczący zwrot w rozumieniu znaczenia procesów poznawczych dla powstawania emocji wprowadziła dwuczynnikowa teoria emocji Schachtera-Singera. Badacze postawili dwa pytania dotyczące emocji:

1. Jeśli emocji nie da się sprowadzić wyłącznie do sygnałów informujących o aktywności fizjologicznej, to jakie znaczenie w ich uaktywnianiu mają procesy poznawcze?
2. Czy procesy poznawcze: spostrzeżenia, pamięć czy procesy myślenia odgrywają zasadniczą rolę w tworzeniu emocji?

W efekcie założyli, że reakcje fizjologiczne determinują **intensywność emocji**, a dla określenia **jakości (typu) emocji** ludzie wykorzystują istotne emocjonalnie dane poznawcze, opierając się na sygnałach odbieranych ze swego bezpośredniego otoczenia ¹.

Teoria ta została sprawdzona w ciekawym, jak na owe czasy, **eksperymentcie** ². Po raz pierwszy zjawisko emocji zostało poddane badaniom z wykorzystaniem twardych metod eksperymentalnych

1. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje, Motywacja i uczenie się, t.2*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

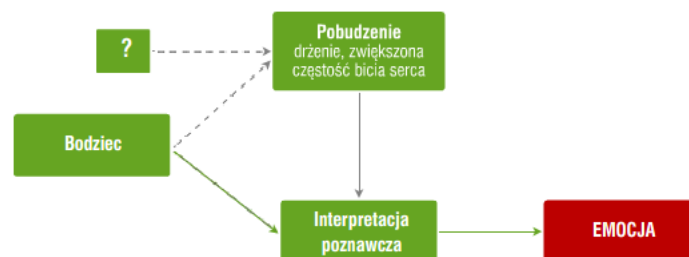
2. P.G Zimbardo, *Psychologia i życie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1994

Badaniu poddano mężczyzn - wywoływano u nich przekonanie, że eksperymentator bada wpływ nowej mieszanki witaminowej na wzrok. Badani otrzymywali zastrzyk - jednej grupie podawano adrenalinę, która wywołuje fizjologiczne pobudzenie, a drugiej grupie podawano placebo, które nie wywoływało żadnych skutków. Okazało się, że osoby badane, znajdujące się w stanie pobudzenia fizjologicznego, którego nie potrafiły wyjaśnić, określały swoje emocje w różny sposób, zależnie od poznawczych aspektów sytuacji.

Najważniejszym założeniem teorii **Schachtera-Singera** jest przekonanie, że do powstania emocji nieodzowna jest **ocena poznawcza** dwóch czynników ¹:

1. Pobudzenia fizjologicznego.
2. Bodźca wywołującego emocje (patrz: rysunek 2.5.).

Zapamiętaj: Teoria Schachtera-Singera zakłada, że odczuwane przez nas emocje zależą od naszej oceny zarówno własnego wewnętrznego stanu emocjonalnego, jak i zewnętrznej sytuacji, w której się znaleźliśmy.



Rysunek 2.5. Sekwencja zdarzeń prowadzących do pojawienia się emocji w Dwuczynnikowej teorii Schachtera-Singera Źródło: P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, Psychologia. Kluczowe koncepcje, Motywacja i uczenie się, t.2, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010 (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

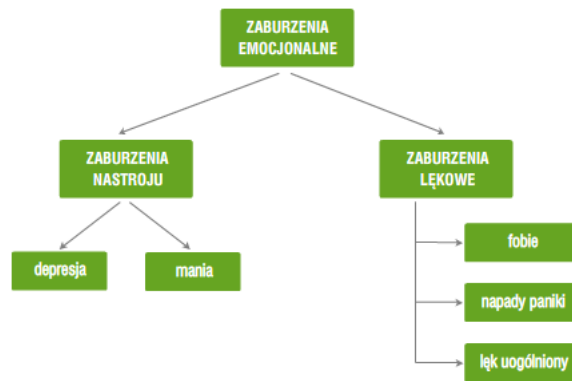
1. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, Psychologia. Kluczowe koncepcje, Motywacja i uczenie się, t.2, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

Sesja 2.3. Zaburzenia emocji

Odmianą kwestią rozpatrywaną w procesach emocjonalnych są zaburzenia emocjonalne. Według definicji **zaburzenia emocjonalne to: subiektywnie nieprzyjemne odczucia, trwające tygodniami, miesiącami, a niekiedy nawet latami, przeszkadzające podmiotowi w efektywnym funkcjonowaniu** ¹.

Podręcznik **DSM-IV** dzieli zaburzenia emocjonalne na dwie grupy (patrz: Rysunek 2.6):

1. Zaburzenia nastroju.
2. Zaburzenia lękowe.



Rysunek 2.6. Klasyfikacja zaburzeń emocjonalnych

Źródło: J. Strelau, D Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008 (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

1. J. Strelau, D Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Zaburzenia nastroju mogą mieć postać **depresji** lub **manii**. Depresja, uznawana za chorobę cywilizacyjną, dotyka około 10% mężczyzn i aż 20% kobiet, co według Światowej Organizacji Zdrowia plasuje ją w grupie czterech najpoważniejszych problemów zdrowotnych współczesnego świata.

Słownik psychologii wymienia co najmniej dwanaście rodzajów depresji, wśród nich np. **depresję anaklityczną**, **poporodową**, **psychotyczną** czy też **reaktywną**. Najbardziej ogólna definicja depresji ujmuje ją jako **stan usposobienia charakteryzujący się poczuciem nieodpowiedniości, uczuciem przygnębienia, obniżeniem aktywności i reaktywności, pesymizmem i smutkiem**¹.

Chorzy na depresję odczuwają ciągłe zmęczenie, mają problemy z koncentracją, brakuje im chęci do działania. Problemem stają się również relacje z najbliższymi, a nawiązywanie nowych kontaktów interpersonalnych jest bardzo utrudnione lub wręcz niemożliwe. Około 15% chorych na depresję usiłuje popełnić samobójstwo².

1. A.S. Reber, *Słownik psychologii*, Wydawnictwo Naukowe SCHOLAR, Warszawa 2000

2. J. Strelau, D Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Mania to zaburzenia nastroju charakteryzujące się różnymi objawami, takimi jak nieustosowne podniecenie, skrajna aktywność motoryczna, impulsywność, przyspieszony tok myślenia i tempo wypowiedzi słownych¹.

Zaburzenie to występuje w populacji znacznie rzadziej niż opisana wcześniej depresja i dotyczy mniej niż 1% ludności. Mania jest przeciwieństwem depresji, bowiem wiąże się z bardzo wysokim poziomem energii, który utrudnia lub wręcz

uniemożliwia jednostce normalne funkcjonowanie.

Człowiek dotknięty manią jest jak wulkan energii - wszędzie go pełno, angażuje się w wiele rozmaitych aktywności i działań. Jest istną skarbnicą pomysłów, często niedorzecznych i niemożliwych do wykonania. Jego zachowaniem rządzi bełład i niezwykle chaos, a towarzyszy temu ogólne fizjologiczne pobudzenie organizmu².

1. A.S. Reber, *Słownik psychologii*, Wydawnictwo Naukowe SCHOLAR, Warszawa 2000

2. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Termin **zaburzenia lękowe** odnosi się do tej klasy zaburzeń, których wspólnym podłożem jest lęk. Należą do nich fobie, napady paniki oraz uogólnione zaburzenia lękowe.

Termin **fobia** pochodzi z języka greckiego i oznacza obawę, strach lub przerażenie. To czy określone zachowanie będzie mogło być nazwane mianem fobii jest uzależnione od tego, czy występuje w nim kilka następujących czynników:

- lęk ma charakter stały i jest intensywny;
- człowiek odczuwa wielką potrzebę ucieczki przed przedmiotem lub sytuacją, która jest przedmiotem fobii;
- lęk jest irracjonalny ¹.

Lęk to nieprzyjemny i niejasny stan emocjonalny, podczas którego jednostka najczęściej przeżywa obawę, stres i przykrość. Zdaniem wielu badaczy lęk powinien być zasadniczo oddzielony od strachu, ponieważ przeżywanie **strachu** jest zawsze uzależnione od obiektu (strach przed czymś lub przed kimś), zaś lęk jest pozbawiony konkretnego obiektu ².

Słownik psychologii zawiera [opis ponad stu fobii](#).

1. A.S. Reber, *Słownik psychologii*, Wydawnictwo Naukowe SCHOLAR, Warszawa 2000

2. A.S. Reber, *Słownik psychologii*, Wydawnictwo Naukowe SCHOLAR, Warszawa 2000

Wśród nich znajdziesz takie fobie jak: akrofobia (wysoko położone obiekty), batofobia (koty), kopofobia (zmęczenie lub wyczerpanie), erytrofobia (czerwone przedmioty), hafefobia (dotknięcie przez inną osobę), ksenoglosofobia (obce języki, używanie ich).

Dwa pozostałe rodzaje zaburzeń lękowych to napady paniki oraz uogólniony lęk. W przypadku **zaburzeń z napadami lęku panicznego chodzi o nawracające napady paniki, określane jako: jednorazowe napady intensywnego lęku lub**

niepokoju, którym towarzyszą różne objawy, m.in. duszności, zawroty głowy, palpacje, dygotanie, pocenie się, nudności oraz obawa przed utratą zmysłów¹.

Napady lękowe pojawiają się najczęściej spontanicznie i towarzyszy im uczucie przerażenia, które może trwać średnio od 15 do 30 minut.

Z kolei dla **uogólnionego zaburzenia lękowego** charakterystyczne jest przeżywanie silnego, nieukierunkowanego uczucia lęku, którym towarzyszą: drżenie, nerwowość, pocenie się, zawroty głowy, niepokój, drażliwość². Człowiek doświadcza tych wszystkich symptomów pomimo faktu, że nie ma ku temu żadnych widocznych przesłanek.

1. A.S. Reber, *Słownik psychologii*, Wydawnictwo Naukowe SCHOLAR, Warszawa 2000

2. A.S. Reber, *Słownik psychologii*, Wydawnictwo Naukowe SCHOLAR, Warszawa 2000

Przykładem zaburzenia jest również aleksytymia.

Termin **aleksytymia** został wprowadzony w 1972 przez P.E. Sifneosa.

Aleksytymia polega na zaburzeniu w uzyskiwaniu dostępu do własnych procesów emocjonalnych w zakresie¹:

1. Psychicznej reprezentacji emocji.

2. Wskaźników behawioralnych.

3. Wskaźników fizjologicznych.

Aleksytymia wpływa negatywnie na funkcjonowanie osobowości człowieka (patrz: Tabela 2.2.).

Cechy syndromu aleksytymii:

- niezdolność do werbalizacji emocji powoduje, że człowiek przeżywa pobudzenie emocjonalne o bliżej nieokreślonych charakterystykach - nie umie nazywać przeżywanych emocji;
- niezdolność do odróżniania pobudzenia fizjologicznego od emocji może prowadzić do uruchamiania mechanizmów radzenia sobie z emocjami, kiedy wcale nie jest to konieczne;
- ubóstwo życia wyobrażeniowego ogranicza ilość pomysłów, jakie zdolni są wytworzyć aleksytymicy w sytuacji problemowej;
- operacyjny styl myślenia związany z koncentrowaniem się na powierzchniowych aspektach zjawiska, niechęcią do sięgania do istoty rzeczy oraz pewną konkretnością sprawia, że jednostka jest demotywowana do dokonywania zmian w istniejącej sytuacji.

Tabela. 2.2. Cechy osobowości aleksytymicznej. Opracowano na podstawie: J. Strelau, D Doliński (red.), Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008 (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

Cechy osobowości aleksytymicznej	
1.	Brak umiejętności rozpoznawania swoich różnych stanów emocjonalnych
2.	Trudności w odczuwaniu, przeżywaniu, rozumieniu, rozróżnianiu i werbalizacji własnych uczuć i emocji oraz niezdolność odróżniania emocji od zmian fizjologicznych organizmu;
3.	Niezdolność modulacji emocji przez procesy poznawcze
4.	Wysokie natężenie emocji negatywnych, a niskie pozytywnych
5.	Koncentracja na doznaniach somatycznych
6.	Odraagowywanie napięcia psychicznego jedynie poprzez zachowania nawykowe (np. objadanie się lub głodzenie, nadużywanie alkoholu, leków bądź środków psychoaktywnych)
7.	Brak zdolności do marzeń i fantazji (uboga wyobraźnia).

1. J. Strelau, D Doliński (red.), Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Syndrom aleksytymii jest określany metaforycznie jako „psychiczna lub emocjonalna ślepota”, a także „emocjonalny analfabetyzm”. Aleksytymicy, pomimo że przeżywają emocje, to jednak nie wiedzą, jakie są to emocje, ani co jest ich źródłem. W związku z tym nie potrafią ich innym opisać. Aleksytymia bardzo utrudnia ludziom na nią cierpiącym normalne funkcjonowanie w społeczeństwie. Wchodzenie w relacje interpersonalne i tworzenie związków partnerskich bywa wręcz niemożliwe z tego powodu, że aleksytymicy nie są zdolni do empatii i nie dostrzegają uczuć i emocji innych ludzi. Z badań wynika, że częściej syndrom aleksytymii dotyka mężczyzn niż kobiet¹.

Źródło aleksytymii upatruje się w doświadczeniach z okresu wczesnego dzieciństwa, w sytuacjach traumatycznych oraz sytuacjach związanych z relacjami afektywnymi z innymi ludźmi, głównie z matką. Kluczową rolę w prawidłowym rozwoju afektywnym pełnią we wczesnym okresie rozwojowym kontakty matki z dzieckiem.

1. J. Strelau, D Doliński (red.), Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Emocje pozostają ściśle związane z procesami motywacyjnymi, a bez procesów emocjonalnych nie da się właściwie wyjaśnić i zbadać motywacji. W tym znaczeniu emocje mogą pełnić rolę motywów. Do takich wniosków doprowadziły psychologów wieloletnie badania. Odkryli oni m.in., że wiele emocji odkrywa kluczową rolę w podtrzymywaniu dążenia do realizacji celu oraz, że część naszej aktywności powstrzymywana jest przez negatywne emocje im towarzyszące¹. Związek emocji z motywacją zachodzi już na poziomie języka. Zarówno w języku angielskim, jak i polskim oba wyrazy posiadają wspólny rdzeń (w języku angielskim dla wyrazów *emotion* i *motivation* wspólny jest rdzeń *mot* - z kolei *motus* z łaciny oznacza ruch). Z tego powodu psychologia podtrzymuje pogląd, że emocje i motywacja są procesami ściśle powiązanymi. Możemy myśleć o

*emocjach po prostu jako o bardzo ważnej klasie motywacji pomagających nam reagować na istotne dla nas zdarzenia*².

1. R.E. Franken, *Psychologia motywacji*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2005

2. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje, Motywacja i uczenie się, t.2*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

Celem modułu 2 było dostarczenie wiedzy na temat procesów emocjonalnych i ich regulacyjnej funkcji w przebiegu zachowań i działań człowieka. Uczestnicy szkoleń zostali zapoznani z podstawowymi koncepcjami psychologicznymi emocji oraz uwarunkowaniami wewnętrznymi i zewnętrznymi procesów emocjonalnych. Poznali podstawową charakterystykę procesów emocjonalnych i ich przejawy. Zrozumienie mechanizmów zależności pomiędzy emocjami i sprawnością działania pozwala lepiej rozumieć, wyjaśniać i przewidywać zachowania ludzi. Wiedza na temat zaburzeń funkcjonowania procesów emocjonalnych dostarcza ogólnej orientacji w mechanizmach psychicznych odpowiedzialnych np. za zachowania irracjonalne i nie dostosowane do oczekiwań sytuacji zewnętrznej.

Procesy motywacyjne i ich analiza

Celem modułu 3 jest dostarczenie wiedzy na temat procesów motywacyjnych i ich regulacyjnej roli w zachowaniach człowieka. Po zapoznaniu się z materiałem zawartym w module 3 Uczestnik szkoleń będzie:

- umiał wyjaśnić pojęcie motywacji i wskazać podstawowe jej typy;
- rozumiał mechanizm kształtowania się motywacji do uruchamianych przez człowieka zachowań;
- potrafił skonstruować właściwe instrumenty motywowania uwzględniające wiedzę psychologiczną nt. prawidłowości i zaburzeń procesów motywacyjnych.

Psychologia motywacji opisuje istotne przyczyny, które powodują uruchamianie przez ludzi różnych zachowań i działań, czasami destrukcyjnych i patologicznych. Dlaczego niektórzy ludzie sięgają po narkotyki i używki? Jakie są przyczyny nadmiernego objadania lub jadłowstrętu? Na te i inne pytania stara się odpowiedzieć psychologia motywacji, która opisuje procesy zaangażowane w inicjowanie, ukierunkowanie i utrzymywanie fizycznych i psychicznych aktywności człowieka¹.

1. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje. Motywacja i uczenie się*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

Sesja 3.1. Pojęcie motywacji. Motywy zachowań ludzkich

Czym jest motywacja?

Słowo motywacja pochodzi od łacińskiego słowa ***movere*** i oznacza „ruszać się”. Najczęściej motywację określa się takimi terminami jak: **wewnętrzny nacisk, chęć, popęd, pragnienie, impuls**.

Pojęcie motywacji **najczęściej** jest rozumiane jako:

1. Stan bycia zmotywowanym.
2. Proces motywowania.

Przy czym narzędzia używane **podczas procesu motywowania** mają za zadanie doprowadzić ludzi do tego pierwszego, czyli **stanu bycia zmotywowanym**.

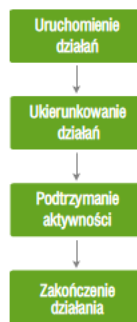
Motywacja, to suma wszystkiego, co popycha człowieka do działania. To wszelkie mechanizmy odpowiedzialne za:

- uruchomienie,
- ukierunkowanie,

- podtrzymanie,
- zakończenie zachowania (Patrz: Rys. 3.1.).

Zapamiętaj:

Motywacja to zespół czynników natury psychicznej lub fizjologicznej uruchamiający i organizujący zachowanie się człowieka, skierowane na osiągnięcie określonego celu. Motywacja to proces regulacyjny, który steruje zachowaniem tak, aby doprowadziło ono do określonego efektu.



Rys. 3.1. Etapy procesu motywacji.

Źródło: Opracowanie własne. (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

Badania nad motywacją dostarczają odpowiedzi na cztery zasadnicze pytania ¹:

- Co decyduje o wyborze formy i kierunku zachowania?
- Jak wygląda mechanizm podtrzymujący aktywność?
- Jak wygląda mechanizm warunkujący zaniechanie zachowania?
- Jak wygląda mechanizm rozpoznawania wyniku czynności?

Psychologowie uważają, że czynniki skłaniające nas do inicjowania, ukierunkowywania i podtrzymywania naszych działań sprowadzają się do dwóch zasadniczych motywów społecznych ²:

- Pierwszy dotyczy potrzeby posiadania słuszności, dotarcia do prawdy i zachowania się odpowiedniego do sytuacji.
- Drugi natomiast to potrzeba podtrzymania poczucia własnej wartości (wysokiej samooceny zależnej często silnie od opinii innych ludzi). Oba te motywy często pozostają ze sobą w sprzeczności.

1. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje. Motywacja i uczenie się*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

2. H. Hamer, *Psychologia społeczna. Teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2005

Do motywów społecznych, poza potrzebą posiadania słuszności i potrzebą podtrzymywania własnej wartości, należą również ¹:

- potrzeba consensusu (zgodności poznawczej);
- potrzeba kontroli nad środowiskiem;
- potrzeba osiągnięć.

Jako pierwsi potrzebę osiągnięć próbowali zmierzyć **Murray i McClelland**. Narzędzie, jakie zastosowali do tego celu, nazwano **Testem Apercepcji Tematycznej** (TAT). Osoby badane tym testem mają za zadanie wymyślenie historyjek na temat sytuacji przedstawionych na obrazkach (mogą być to np. zdjęcia przedstawiające osoby podczas wykonywania rozmaitych czynności). Historyjki, jakie na temat prezentowanych obrazków tworzy osoba badana, odpowiadają temu, jakie posiada potrzeby (jest to tzw. projekcja potrzeb psychologicznych). Badania Murray'a i McClellanda pozwoliły im określić, jakie wskaźniki świadczą o **potrzebie osiągnięć** ².

1. H. Hamer, *Psychologia społeczna. Teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2005

2. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje. Motywacja i uczenie się*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

To, zdaniem Murray'a i McClellanda, taki stan umysłu, dzięki któremu człowiek pragnie zrealizować trudny cel i dąży do osiągnięcia mistrzostwa w tym, co robi.

Badania wykazały, że osoby z silną potrzebą osiągnięć, w przeciwieństwie do osób ze słabą potrzebą osiągnięć ¹:

- pracują ciężiej i osiągają więcej sukcesów;
- są w obliczu trudności bardziej wytrwałe w dążeniu do celu;
- mają w szkole lepsze oceny;
- mają wyższe ilorazy inteligencji;
- ich kariera częściej wiąże się z rywalizacją;
- częściej pełnią funkcje przywódcze;

- szybciej awansują.

Zaspokojenie potrzeby osiągnięć może się odbywać na dwa sposoby ²:

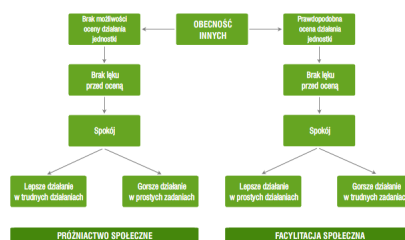
Po pierwsze, ludzie mogą dążyć do zaspokojenia potrzeby osiągnięć przez **orientację na zdobycie mistrzostwa**. Wówczas poziom ich satysfakcji jest uwarunkowany tym, w jakim stopniu ich działanie jest perfekcyjne (np. opanowanie jakiejś sztuki walki, bądź przygotowanie do egzaminu).

Po drugie, zaspokojenie potrzeby osiągnięć odbywa się dzięki **orientacji na poziom wykonania**. W takiej sytuacji liczy się rywalizacja i satysfakcję osiągnąć można poprzez zdobycie wyniku lepszego, od pozostałych.

1. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje. Motywacja i uczenie się*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

2. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje. Motywacja i uczenie się*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

Wśród regulacyjnych motywów zachowań społecznych ludzi znajdują się także dwa ważne procesy: **facylitacja społeczna i próżniactwo społeczne** (patrz Rysunek 3.1).



Rysunek 3.2. Porównanie wpływu obecności innych ludzi na facylitację i próżniactwo społeczne

Źródło: H. Hamer, *Psychologia społeczna. Teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2005 (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

1. H. Hamer, *Psychologia społeczna. Teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2005

Według słownika psychologii termin **facylitacja społeczna** oznacza: *ogólne zjawisko polegające na pozytywnym (facylitującym) wpływie obecności innych osobników tego samego gatunku na aktywność jednostek* ¹.

Innymi słowy, facylitacja społeczna w odniesieniu do ludzi oznacza, że ludzie są w stanie dużo lepiej motywować się do wykonania zadania w sytuacji, gdy ich pracy przyglądają się inni ludzie.

Ważne są dwie prawidłowości procesu:

Po pierwsze: poprawa skuteczności wykonania zadania następuje wtedy, kiedy zadanie jest dobrze znane, wyćwiczone, nie sprawia problemów.

Po drugie: jeśli zadanie nie jest dobrze opanowane, sprawia dużo trudności, jest skomplikowane, a osoba je wykonująca nie ma zbyt wiele doświadczenia,

wówczas poziom wykonania tego zadania w obecności innych osób bardzo się obniża.

Ważne jest zatem uświadomienie sobie, że nie tylko kompetencje decydują o efektywności podejmowanych przez nas działań, ale wpływ na nią ma również obecność innych osób².

1. A.S. Reber, *Słownik psychologii*, Wydawnictwo Naukowe SCHOLAR, Warszawa 2000

2. H. Hamer, *Psychologia społeczna. Teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2005

Innym regulacyjnym motywem zachowań społecznych ludzi jest **próżniactwo społeczne**. Zjawisko to (zwane również efektem Ringelmann'a) objawia się obserwowalną tendencją do mniejszego wkładu w pracę zespołową, niż w aktywność podejmowaną indywidualnie.

Prawidłowości występowania zjawiska próżniactwa społecznego w zespołach można wyjaśnić na dwa sposoby¹:

Po pierwsze - jeśli członkowie zespołu widzą, że niektórzy spośród nich nie przykładają się w równym stopniu do wykonania określonego zadania, wówczas rodzi się w nich poczucie niesprawiedliwości i dlatego ograniczają własne wysiłki.

Po drugie - występujące w zespole rozproszenie odpowiedzialności sprawia, że nie można ocenić indywidualnego nakładu pracy, co działa demotywująco.

Dlatego niektórzy mają skłonność do podejmowania znacznie mniejszego wysiłku od innych.

1. A. Potocki (red.), *Zachowania organizacyjne*, Difin, Warszawa 2005

Sesja 3.2. Źródła i typy motywacji. Uwarunkowania procesu motywacji

Jako główne źródła motywacji wskazuje się: potrzeby, zadania, dysonans poznawczy oraz wartości.

Potrzeby (biologiczne i psychologiczne) rozumiane są jako stan deficytu, uniemożliwiającego sprawne funkcjonowanie człowieka.

Zadanie, jako źródło motywacji opiera się na założeniu, że wyobrażenie końcowego wyniku zadania, wytwarza w jednostce system napięć motywujący ją do kontynuowania prób wykonania zadania, aż do jego ukończenia.

Dysonans poznawczy to rodzaj konfliktu poznawczego wywołanego pojawieniem się w świadomości jednostki informacji sprzecznych z jej dotychczasowymi przekonaniami. Stan taki wywołuje przykre napięcie emocjonalne, które skłania jednostkę do usunięcia lub ograniczenia stopnia postrzeganej niezgodności. Dążenie jest tym silniejsze, im bardziej utrwalone są przekonania, które znalazły się w konflikcie, a także im większe znaczenie dla osoby mają sprawy, których te przekonania dotyczą.

Wartości to zasady wyznaczające wzorce zachowań w danej kulturze czy

społeczeństwie motywujące do zachowań indywidualnych, zintegrowanych z celami społecznymi.

W psychologii istnieje wiele podziałów motywacji.

Jeden z podziałów wyróżnia dwa podstawowe typy motywacji¹: jeden z nich polega na **dążeniu do czegoś**, a drugi na **unikaniu czegoś**. Dążąc do czegoś ludzie zachowują się w określony sposób, ponieważ czegoś chcą, pragną lub potrzebują. W drugim typie motywacji, ludzie zachowują się tak, by czegoś uniknąć. Inny podział wskazuje na motywację homeostatyczną i motywację heterostatyczną.

Motywacja homeostatyczna (inaczej motywacja braku)

W sytuacji, gdy potrzeby są niezaspokojone, rodzi się napięcie energetyczne wywołujące negatywne emocje, co prowadzi do podjęcia działań prowadzących do odzyskania równowagi wewnętrznej (homeostazy).

Motywacja heterostatyczna (inaczej motywacja wzrostu)

Dotyczy takich motywów, jak dążenie do sensu życia, potrzeba samorealizacji, czy żądza władzy; nie podlegają one prawom „napięcie-ulga”, ale działają według zasady „apetyt rośnie w miarę jedzenia”.

1. H. Hamer, *Psychologia społeczna. Teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2005

Psycholodzy rozróżniają również motywację wewnętrzną i motywację zewnętrzną.

Motywacja wewnętrzna to angażowanie się w jakieś działanie przede wszystkim dlatego, że sprawia nam ono przyjemność lub wzbudza nasze zainteresowanie.

Motywacja wewnętrzna pochodzi z wnętrza: jednostka angażuje się w działania dla samego działania, również pod nieobecność zewnętrznej nagrody. Przykładem działań motywowanych wewnętrznie może być sposób spędzania czasu wolnego.

Motywacja zewnętrzna to angażowanie się w jakieś działanie przede wszystkim wskutek nacisków otoczenia lub dla zewnętrznych korzyści (awansu, sławy, chęci dorównania innym itd.)¹. Motywacja zewnętrzna pochodzi z zewnątrz i opiera się na nagrodach i karach. Obejmuje swoim zakresem zachowania nakierowane na zewnętrzne skutki np. pieniądze, oceny szkolne itd.

Zapamiętaj:

Ludzie łatwiej angażują się w działania pod wpływem motywacji wewnętrznej, a nie zewnętrznej.

Osoby zmotywowane wewnętrznie znacznie lepiej się uczą i pracują.

1. H. Hamer, *Psychologia społeczna. Teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2005

W procesie motywowania można wyróżnić trzy rodzaje środków (patrz: Rysunek 3.2.):

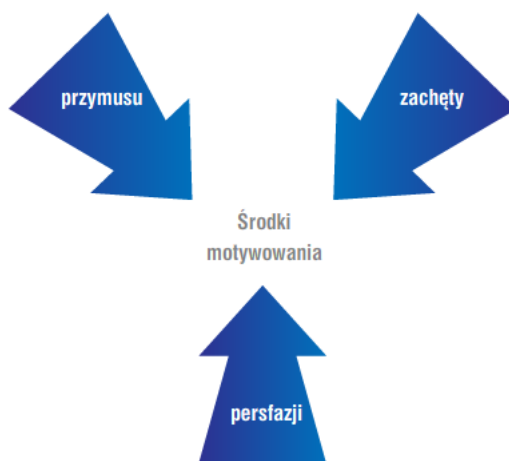
- [przymusu](#);

- zachęty;
- perswazji.

W procesie motywowania zwykle opracowuje się całe systemy motywacyjne.

System motywacyjny to zespół wzajemnie powiązanych motywatorów, które mają zachęcić pracowników do pełnego zaangażowania się w pracę i obowiązki służbowe oraz dążenie do jak najlepszego wykorzystania swoich kwalifikacji, umiejętności i uzdolnień dla realizacji celów organizacji.

Motywacja w kontekście pracy jest rozumiana, jako czynniki związane ze środowiskiem pracy oraz właściwościami indywidualnymi, które wyjaśniają, dlaczego ludzie zachowują się tak, jak się zachowują w pracy. Motywowanie ludzi do wydajnej pracy, zwiększenie satysfakcji z pracy i zaangażowania są najważniejszymi problemami, które muszą dziś rozwiązać organizacje. Proces świadomego kierowania motywacją wymaga od przełożonego kompetencji pozwalających na zrozumienie, wyjaśnienie, przewidywanie oraz kierowanie zachowaniem pracowników.



Rysunek 3.3. Środki motywowania.

Źródło: Opracowanie własne (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

Podporządkowanie zachowań motywowanego interesom i woli motywującego bez względu na interesy i oczekiwania tego pierwszego.

Obejmują określoną nagrodę w zamian za oczekiwane zachowanie się motywowanego.

Ingerują w sferę emocjonalną lub racjonalną człowieka i stwarzają sytuację, w której motywujący i motywowany osiągają integrację cel.

W procesie motywacji dochodzi do integracji procesów myślowych, fizjologicznych i psychologicznych jednostki, które decydują o natężeniu motywacji.

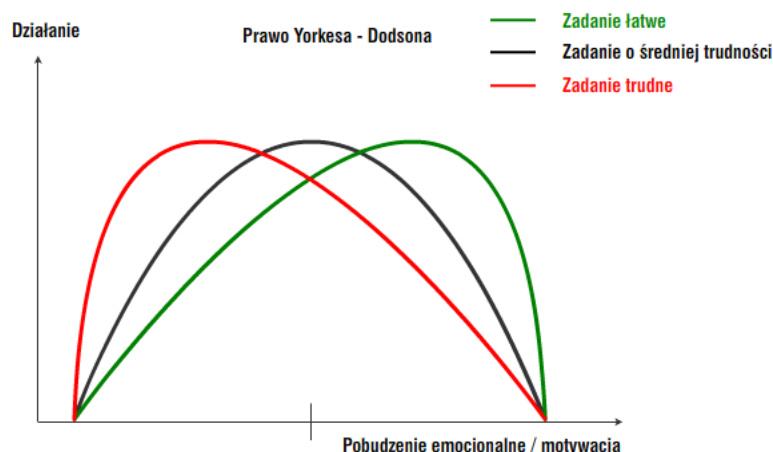
Natężenie motywacji jest funkcją trzech zmiennych:

1. **Siły motywacji** - jako zdolności do wyłączenia konkurencyjnych celów i stopnia kontrolowania danym motywem własnych działań. Można więc ją mierzyć stopniem w jakim kontroluje ona zachowanie się lub zdolnością do przeciwstawiania się pokusom, zmęczeniu, groźbie itp.
2. **Wielkości motywacji** - mierzonej rozmiarem wyniku potrzebnym do tego, aby wartość osiągnięta była wyższa od oczekiwanej (własność od której zależy wielkość wyniku).
3. **Intensywności motywacji** - określanej ilością energii poświęconej dla osiągnięcia danego wyniku i związanym z tym podnieceniem lub poziomem mobilizacji organizmu (własność, od której zależy poziom mobilizacji organizmu).

Zależność pomiędzy poziomem natężenia motywacji a sprawnością działania w psychologii opisują dwa prawa Yerkesa-Dodsona.

Zgodnie z **I prawem Yerkesa-Dodsona** najlepszy jest średni poziom motywacji - zbyt niska motywacja nie pozwala na zabranie się za działanie, a pod wpływem zbyt wysokiej motywacji, z uwagi na wysokie napięcie emocjonalne, również nie jesteśmy w stanie prawidłowo myśleć i pracować.

Z kolei **II prawo Yerkesa-Dodsona** mówi o tym, że w trudnych zadaniach optymalny poziom wykonania zadania uzyskuje się przy średnio-niższej motywacji (aby napięcie nie utrudniało wykonania zadania), a w łatwych zadaniach motywacja powinna być na średnio-wyższym poziomie (bo wymaga większej mobilizacji) (patrz Rysunek 3.3 ¹).



Rysunek 3.4. Poziom pobudzenia i motywacji, a poziom wykonania zadania
(Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

1. H. Hamer, *Psychologia społeczna. Teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2005

Wzbudzając energię do działania i ukierunkowując je na cel, motywacja organizuje pojedyncze reakcje w zintegrowany wzorec i podtrzymuje aktywność, dopóki nie zostaną zmienione warunki, które ją zapoczątkowały.

To, jak silną motywację do określonego działania będzie miał człowiek, jest uwarunkowane dwoma czynnikami. Po pierwsze: ważna jest **spostrzegana atrakcyjność celu**. Po drugie: siła motywacja zależy od subiektywnego przekonania o **możliwości osiągnięcia tego celu**.

Warunkiem uruchomienia procesu motywacyjnego jest istnienie napięcia motywacyjnego, czyli wewnętrznego stanu niespełnienia lub zakłócenia, połączonego z gotowością do działania oraz szczególnym uwrażliwieniem człowieka na bodźce mające zdolność redukcji tego napięcia. Im napięcie motywacyjne jest wyższe, tym wyższa atrakcyjność bodźca i siła związanej z nim motywacji (patrz: Rysunek 3.4).



Rysunek 3.5. Model motywacji

Źródło: P.G. Zimbardo, *Psychologia i życie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1994 (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

Sesja 3.3. Główne teorie motywacji

Mimo licznych opracowań, analiz i badań nie istnieje jedna wyczerpująca teoria (koncepcja) motywacji człowieka¹.

W tabeli 3.1. przedstawiono główne nurty teoretyczne dotyczące motywacji wraz z ich podstawowymi założeniami, które zostaną przedstawione bardziej szczegółowo w kolejnych częściach modułu.

Tabela 3.1. Główne nurty teoretyczne dotyczące motywacji
Źródło: P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, Psychologia. Kluczowe koncepcje. Motywacja i uczenie się, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010 (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

Teoria	Podstawowe założenia	Przykłady
Teoria instynktów	Procesy biologiczne motywują wzorce zachowań specyficzne dla danego gatunku	Migracja ptaków, wędrówki ryb
Teoria popędów	Potrzeby wytwarzają popędy, które motywują zachowania dopóty, dopóki nie dojdzie do ich zredukowania	Łaknienie, pragnienie
Teorie poznawcze	Wiele motywów jest przede wszystkim skutkiem percepcji i procesów uczenia się, a nie biologii	Umiejscowienie kontroli, potrzeba osiągnięć
Teoria Masłowa	Motywy są rezultatem potrzeb występujących w określonym, hierarchicznym porządku	Potrzeba szacunku, samorealizacji
Teoria Freuda	Motywacja jest wynikiem nieświadomych pragnień, które wraz z dojrzewaniem przechodzą zmiany rozwojowe	Seks, agresja

1. J. Penc, *Motywowanie w zarządzaniu*, Kraków 1996

Teoria instynktów to przestarzały pogląd, że określone zachowania są całkowicie zdeterminowane przez czynniki wrodzone¹.

Lorenz, jeden z twórców **etologii**, stworzył definicję **aktywnych instynktów**, która dotyczy wzbudzania ukierunkowanego zachowania w określonym kierunku i o określonej intensywności, aż do osiągnięcia właściwego stanu. We wszystkich zachowaniach instynktownych można znaleźć rdzeń stałego, mniej lub bardziej złożonego automatyzmu. Instynkt jest to pewien schemat zachowania, który ma własną energię - jest ona raczej uwalniana niż kierowana przez konkretne bodźce środowiskowe.

Działania kierowane przez instynkt składają się z trzech etapów²:

1. *Narastanie instynktu.*
2. *Etap apetytywny (rosnące pobudzenie organizmu).*
3. *Etap konsumacyjny (doprowadzenie do rozładowania instynktu).*

Wadą teorii instynktów było niedostrzeganie wyników uczenia się oraz to, że posługiwała się instynktami wyłącznie jako etykietkami, nie próbując za ich pośrednictwem wyjaśniać zachowań³.

1. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje. Motywacja i uczenie się*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

2. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

3. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje. Motywacja i uczenie się*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

W odpowiedzi na teorię instynktów powstała teoria popędów. Motywacja w teorii popędów jest traktowana jako *proces, w którym biologiczna potrzeba wyzwala popęd, czyli stan napięcia czy energię popychającą organizm do zachowań*

nakierowanych na zaspokojenie potrzeby. W przydatku większości popędów proces ten przywraca w organizmie stan równowagi określany jako **homeostaza**¹. Zgodnie z koncepcją przywracania homeostazy, jeśli organizm odczuwa np. pragnienie, to jest to dla niego wyraźny sygnał o zachwianiu równowagi w ilości płynów. Stąd też, dążąc do przywrócenia stabilności organizmowi, musi uzupełnić zasoby wody. Teoria popędów jest współcześnie uważana za niepełną, ponieważ nie uwzględnia tych zachowań, które nie są motywowane czysto biologicznie. Pomija na przykład wpływ procesów poznawczych, społecznych czy kulturowych na motywację².

1. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje. Motywacja i uczenie się*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

2. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje. Motywacja i uczenie się*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

Ludzie podejmują wiele różnych aktywności, ponieważ skłaniają ich do tego nie pierwotne instynkty czy też potrzeby biologiczne, lecz procesy poznawcze. Przykładowo takie czynności, jak: słuchanie muzyki, występowanie w teatrze, sklejanie modeli samolotów, czy też udział w rajdach samochodowych wynikają z motywacji o podłożu poznawczym. Wśród procesów poznawczych uruchamiających zachowania motywacyjne na szczególną uwagę zasługują oczekiwania¹.

Poznawcza teoria uczenia się społecznego, przedstawiona przez **Rottera**, mówi, że na podjęcie określonego zachowania, wpływ mają dwa czynniki²:

1. Oczekiwanie osiągnięcia celu.
2. Osobista wartość celu.

Rotter stwierdził, że nasze zachowania są uzależnione przede wszystkim od **umiejscowienia kontroli**, czyli *indywidualnego przekonania na temat tego, czy kontrola nad własnym życiem jest uwarunkowana **wewnętrznie**, czy **zewnętrznie***³.

1. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje. Motywacja i uczenie się*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

2. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje. Motywacja i uczenie się*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

3. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje. Motywacja i uczenie się*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

Jeśli uczysz się, ponieważ twierdzisz, że dzięki temu zdobędziesz wiedzę, wykształcenie, dyplom to znaczy, że cechujesz się wewnętrznym umiejscowieniem kontroli. Osoba z zewnętrznym umiejscowieniem kontroli, może być przekonana o tym, że nie warto się uczyć, ponieważ oceny nie są zależne od nauki, lecz np. od szczęścia, czy samopoczucia nauczyciela.

W koncepcji zaproponowanej przez **Freuda** wszystkie ludzkie działania są wynikiem dwóch pragnień: seksualnego (eros) i agresywnego (tanatos) oraz dążenia umysłu do tego, aby je powstrzymać ¹.

Freud zwracał uwagę na rolę mechanizmów obronnych w zaspokajaniu pragnień. Kluczowa jest **sublimacja** - jest ona sposobem przemieszczania energii psychicznej na obiekty społecznie akceptowane. W rezultacie ta energia, zamiast być bezpośrednio ukierunkowana na reakcję agresywną lub seksualną, zostaje przeniesiona na reakcje, które mogą zostać zaakceptowane w społeczeństwie. O kierunku tego przemieszczenia z reguły decyduje podobieństwo obiektu zastępczego do obiektu pierwotnego lub normy (zakazy lub nakazy w grupie). Nie tylko mechanizmy obronne są siłą napędową działania - mogą nią być różne stany afektywne, np. lęk. Lęk staje się motorem działania, na bazie którego rozwijają się różne formy dążeń ludzkich.

1. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje. Motywacja i uczenie się*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

Żadna z teorii motywacji nie wpłynęła tak znacząco na sposób myślenia o motywacji, jak **hierarchia potrzeb wg Abrahama Maslowa** ¹. Maslow założył, że człowieka nie motywują zewnętrzne stymulatory, typu nagroda i kara, lecz pewien wewnętrzny program potrzeb tworzący strukturę hierarchiczną, u podstaw której leżą potrzeby elementarne. Dopiero po zaspokojeniu potrzeby niżej usytuowanej w przyjętej hierarchii, można przejść do zaspokojenia potrzeby wyższej.

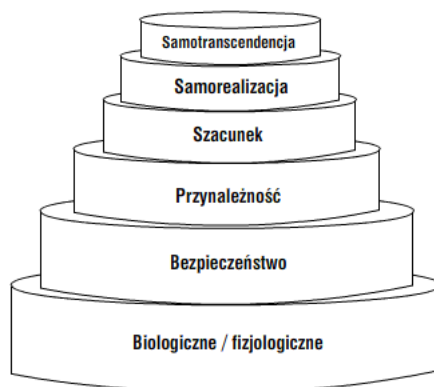
Niezaspokojone potrzeby są motywatorem do działania i mogą wywołać skłonności do określonych zachowań. Potrzeby fizjologiczne i bezpieczeństwa Maslow zakwalifikował jako potrzeby niższego rzędu, zaspokajane zewnętrznie. Istotny dla procesu motywacji jest fakt, że ludzie mogą w różny sposób zaspokajać tą samą potrzebę. Zaspokojenie poszczególnych potrzeb powoduje, że przestaje ona dłużej motywować, dlatego motywowanie powinno charakteryzować się pewną elastycznością.

1. J. Penc, *Motywowanie w zarządzaniu*, Kraków 1996

Struktura potrzeb w koncepcji Maslowa przedstawia się w następujący sposób (patrz Rysunek 3.5.):

- **fizjologiczne** - podstawowe potrzeby ludzkie obejmujące pokarm, powietrze, wodę, sen, popęd seksualny, aktywność;
- **bezpieczeństwa** - potrzeba fizycznego zabezpieczenia i psychologicznego bezpieczeństwa oraz stabilności;
- **przynależności** - potrzeba miłości oraz akceptacji przez otoczenie;

- **szacunku** - potrzeba uznania i szacunku w oczach innych, ale też potrzeba pozytywnego obrazu we własnych oczach;
- **samorealizacji** - potrzeba osiągania przez jednostkę ciągłego rozwoju oraz indywidualnego wzrostu;
- **samotranscendencja** - potrzeba wyjścia poza realizację własnego „ja” oraz własne egocentryczne korzyści ¹.



Rysunek 3.6. Hierarchia potrzeb Masłowa

Źródło: P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje. Motywacja i uczenie się*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010 (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

1. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje. Motywacja i uczenie się*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

Zdaniem **C. Rogersa**, zachowaniami człowieka kieruje jeden główny motyw, nazywany **motywem wzrostu, rozwoju lub np. samorealizacji**. Pozostałe motywy ludzkiego działania wynikające np. z pragnienia lub głodu, są właściwe tylko innymi aspektami motywu głównego. Człowiek już od najmłodszych lat dąży do rozwoju i spełnienia, ale na swej drodze spotyka wiele przeszkód. Zrealizowanie motywu głównego może się urzeczywistnić dzięki **bezwarunkowej miłości i akceptacji rodziców względem dziecka**. Taka postawa rodziców sprzyja kształtowaniu dziecka otwartego na nowe doświadczenia, a zatem pozwala na realizację motywu wzrostu ¹.

Człowiek nastawiony na samorealizację, wg koncepcji C. Rogersa ²:

- jest otwarty na nowe doświadczenia;
- jest skoncentrowany na teraźniejszości;
- ma zaufanie do siebie;
- czuje się wolny;

- jest kreatywny.

1. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

2. J. Strelau, D. Doliński (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki, t.1*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008

Teoria oczekiwań V. Vrooma zakłada, że ludzie podejmują wybory oparte na oczekiwaniu, że po konkretnych zachowaniach nastąpią określone nagrody ¹

Główne tezy:

- zachowanie człowieka determinowane jest przez równoczesne oddziaływanie czynników endo- i egzogennych;
- ludzie różnią się pod względem odczuwanych potrzeb, celów i hierarchii wartości;
- jednostka dokonuje wyboru sposobu zachowania spośród alternatywnych form kierując się subiektywną oceną stopnia, w jakim poszczególne zachowania mogą prowadzić do uzyskania pożądanego przez nią rezultatu i zaspokojenia potrzeb. Poziom motywacji pracownika do realizacji określonych działań determinowany jest jednocześnie **wartością trzech czynników**: 1. **Oczekiwania** - postrzegane prawdopodobieństwo wykonania zadania przy włożonym wysiłku.
2. **Instrumentalności** - postrzegane prawdopodobieństwo otrzymania nagród po wykonaniu zadania.
3. **Walencji** - postrzegany stopień zaspokojenia potrzeb przez uzyskanie nagrody.

1. H. Hamer, *Psychologia społeczna. Teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2005

Jeśli któryś z tych elementów będzie równy zero, lub atrakcyjność nagród będzie miała charakter ujemny, wtedy pracownik nie będzie odczuwał motywacji do takiego zachowania. Im silniejsze jest nasze oczekiwanie nagrody - przy założeniu, że ma ona dla nas wystarczającą wartość - tym intensywniej będziemy pracować, by ją zdobyć.

Sesja 3.4. Psychologiczne uwarunkowania skuteczności nagród i kar

Pojęcie nagrody i kary jest nierozdzielnie związane z procesem motywowania i uruchamiania przez człowieka motywacji zewnętrznej, jako głównego źródła zachowań.

Działania **motywowane zewnętrznie** (np. konieczność zdania przez studenta egzaminu z przedmiotu nie lubianego i nieinteresującego) pod **wpływem**

zewnętrznej nagrody (np. uniknięcie przez studenta przykrych doświadczeń związanych z brakiem zdanego egzaminu) uruchamiają właściwą i konieczną w tej sytuacji motywację do działania.

Psychologia wyjaśnia również sytuację, w której ludzie dostają nagrodę (pochwałę, pieniądze, prezenty) za zachowania motywowane wewnętrznie, czyli wynikające z robienia czegoś, co dla człowieka jest atrakcyjne. Czy nagroda zwiększa jeszcze poziom motywacji wewnętrznej i czerpanej satysfakcji z wykonywanych czynności? Czy jest raczej zupełnie inaczej?

Odpowiedzi na to pytanie dostarcza eksperyment Leppera¹. Mark Lepper przeprowadził klasyczny eksperyment z udziałem dwóch grup dzieci w wieku szkolnym lubiących rysować. Jedna grupa rysowała wiedząc, że otrzyma za to nagrodę. Druga grupa kontrolna rysowała nie oczekując nic w zamian. Obie grupy rysowały z zapałem i zaangażowaniem. Jednakże, kiedy kilka dni później miały ponowną okazję do rysowania, tym razem bez nagrody, dzieci wcześniej nagrodzone okazywały mniejszy entuzjazm do rysowania, niż dzieci, które uprzednio nagrody nie otrzymały. Co więcej, dzieci nienagrodzone były za drugim razem jeszcze bardziej niż za pierwszym zainteresowane tą aktywnością.

Wyjaśnienie eksperymentu

Zewnętrzne wzmocnienie stłumiło motywację wewnętrzną w grupie nagrodzonej. Taki efekt nazywany jest naduzasadnieniem. Motywacja dzieci przekształciła się z wewnętrznej w zewnętrzną i w rezultacie dzieci były mniej zainteresowane rysowaniem, kiedy nie były nagradzane².

1. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje. Motywacja i uczenie się*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

2. P.G. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje. Motywacja i uczenie się*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010

Kary i nagrody należą do podstawowych narzędzi wpływu społecznego.

Nagroda to dowolne zdarzenie, które występując po jakiejś reakcji podwyższa prawdopodobieństwo jej wystąpienia w przyszłości. **Kara** to dowolne zdarzenie, które występując po jakiejś reakcji obniża prawdopodobieństwo jej wystąpienia w przyszłości¹.

Według Deci'ego kary i nagrody dostarczają dwóch rodzajów informacji²:

1. *Nagroda informuje o osiągniętej wysokiej sprawności/efektywności działania; kara - o niskiej (aspekt kompetencji).*
2. *Nagroda informuje do czego dążymy, co jest ważne, kara - czego chcemy uniknąć (aspekt kontroli).*

Stosując kary należy pamiętać o dowiedzionej w eksperymencie **Aronsona i Carlsmitha** regule, iż **zagrożenie dużą karą podnosi atrakcyjność zabronionych działań**³. W badaniu poddano obserwacji dzieci, którym zabroniono bawić się pewnymi zabawkami. Okazało się, że ta zabawka, którą bawienie się było karane

największą karą, była jednocześnie dla nich najbardziej pożądana.

1. H. Hamer, *Psychologia społeczna. Teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2005

2. H. Hamer, *Psychologia społeczna. Teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2005

3. H. Hamer, *Psychologia społeczna. Teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2005

Kiedy kara jest skuteczna? Wtedy, kiedy motywuje do zmiany negatywnej postawy, czyli gdy ¹:

- jest konsekwentna;
- stopniowo ulega zwiększeniu;
- karana osoba wyraża na nią zgodę;
- karę stosuje osoba uznana za autorytet lub przynajmniej lubiana;
- kara jest stosowana rzadziej niż nagroda;
- umożliwia poprawę, bo wskazuje, co należy zrobić, jak się zachować, aby uniknąć kary w przyszłości;
- kara musi mieć odpowiedni poziom - nie może być ani zbyt mała, ani zbyt duża;
- jest natychmiastowa.

Lepiej jest stosować nagrody, niż kary. Nagrody utrwalają pożądane zachowania jednak pod warunkiem, że są przyznawane nieregularnie i stanowią element niespodzianki. Ważne jest, by otrzymanie nagrody było odroczone w czasie i często przypominane. Nie należy stosować nagród zbyt często, bo wtedy znacznie obniża się ich wartość ².

1. H. Hamer, *Psychologia społeczna. Teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2005

2. H. Hamer, *Psychologia społeczna. Teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2005

Dekalog skutecznego motywowania:

1. Stosuj więcej nagród niż kar oraz więcej pochwał niż nagan.
2. Chwal i gań natychmiast po wykonaniu danej czynności.
3. Dostarczaj rzetelnej informacji zwrotnej.
4. Stosuj zasady konstruktywnej krytyki.
5. Dobrze zorganizuj pracę grupy, klasy, tzn. tak, by wszyscy byli zajęci na miarę swych możliwości.
6. Zlecaj zadania i formułuj cele zawsze nieco przekraczające poziom możliwości

poszczególnych osób, pamiętając o tym, że zadania zbyt trudne i zbyt łatwe zniechęcają do pracy i powodują spadek poziomu motywacji.

7. Zadbaj o przyjazną, lecz konstruktywną atmosferę - utrzymuj odpowiedni dystans.

8. Unikaj nadmiernego kontrolowania wszystkich działań, jednak określ wyraźne granice swobody decyzyjnej - pozwól na samokontrolę i samodzielność.

9. Konsekwentnie kontroluj skuteczność wykonania założonych zadań i stopień realizacji sformułowanych celów.

10. Wprowadzaj (obok elementów współpracy) elementy rywalizacji.

Jak motywować w pracy, szkole? Jak mówić do dziecka/pracownika, aby modyfikować ich postawy i pozytywnie wpływać na motywację do nauki/pracy?

Oto najważniejsze zasady motywowania:

1. **Mów o zachowaniu danej osoby**, nie o samej osobie. Dokonuj opisu, a nie ocen. Ocena odwołuje się do wartościowania w kategoriach pozytywnych i negatywnych. Oceny reprezentują twój własny system wartości i odniesień. Opis jest neutralny.

2. Skup się na zachowaniu w konkretnej sytuacji, najlepiej "tu i teraz", a nie na zachowaniach w ogóle, umieszczonych "gdzieś i kiedyś".

3. Dziel się pomysłami i informacjami, a nie dawaj rad. Pozwalasz w ten sposób tej drugiej osobie decydować, jak użyje twoich pomysłów i informacji - wzmacniasz jej poczucie sprawstwa i wpływu na rzeczywistość.

4. Skup się na korzyści, jaką informacja zwrotna może dać odbiorcy, a nie na korzyści, jaką "wyrzucenie" jej z siebie da osobie udzielającej. Informacja zwrotna powinna służyć osobie, która ją otrzymuje, a nie tej, która jej udziela.

Dokonuj opisu, a nie ocen. Ocena odwołuje się do wartościowania w kategoriach pozytywnych i negatywnych. Oceny reprezentują twój własny system wartości i odniesień. Opis jest neutralny.

5. Ogranicz się do tej liczby informacji, którą odbierająca osoba może spożytkować, a nie do tej, którą chciałbyś przekazać. Jeśli przeciążysz drugą osobę informacjami, będzie miała mniejszą możliwość efektywnego użycia tego, co dostaje.

6. Opisz zachowanie w kategoriach "mniej lub bardziej", a nie "tak" lub "nie".

7. Uważaj na miejsce i czas tak, żebyś dzielił się osobistymi uwagami w stosownym momencie. Odbieranie i korzystanie z osobistych informacji zwrotnych może wywoływać wiele emocjonalnych reakcji i dlatego ważna jest wrażliwość na to, kiedy te informacje są na miejscu. Znakomite informacje, przedstawione w niewłaściwym czasie, mogą przynieść więcej szkody niż pożytku.

Sztuka motywowania jest umiejętnością, której, szczególnie osoby biorące udział w wychowaniu i kształtowaniu postaw dzieci i młodzieży, powinny poświęcić

więcej uwagi.

Umiejętność motywowania to atrybuty osoby inteligentnej motywacyjnie.

Osoba inteligentna motywacyjnie¹:

- potrafi trafnie wybrać cele dopasowane do swoich możliwości i umiejętności;
- długofalowe cele przekłada na plany dnia;
- wykorzystuje szanse, jakie pojawiają się w otoczeniu;
- tworząc plany przewiduje kilka wariantów rozwiązań, uwzględniając „wyjątkowe okoliczności”;
- potrafi dysponować swoimi zasobami oraz utrzymywać optymalny poziom stymulacji;
- ma świadomość tego, co przeszkadza jej w osiągnięciu zamierzonego rezultatu;
- kontroluje sytuację, w taki sposób, aby niepotrzebne dystraktory nie pochłaniały jej energii;
- jest zdolna do autorefleksji - zna swoje mocne i słabe strony.

Nauczyciel/kierownik posiadający opisane kompetencje jest w stanie sprawić, że uczeń/pracownik **będzie chciał** dążyć pod jego opieką do wytyczonego celu. Na inteligencję motywacyjną składają się określone umiejętności, których każdy może się nauczyć².

1. G. Wieczorkowska, *Jak mądrze chcieć*, [w:] *Charaktery (wyd. specjalne): Psychologia dziś*, zeszyt 2/2009

2. G. Wieczorkowska, *Jak mądrze chcieć*, [w:] *Charaktery (wyd. specjalne): Psychologia dziś*, zeszyt 2/2009

Celem modułu 3 było dostarczenie wiedzy na temat procesów motywacyjnych i ich regulacyjnej funkcji w przebiegu zachowań i działań człowieka. Uczestnicy szkoleń zostali zapoznani z uwarunkowaniami wewnętrznymi i zewnętrznymi procesów motywacyjnych. Poznali podstawową definicję i typy motywacji oraz źródła procesów motywacyjnych i poszczególne etapy kształtowania motywacji. Rozumienie psychologicznych przyczyn zachowań ludzkich pozwala lepiej rozumieć, wyjaśniać i przewidywać reakcje ludzi. Czyni nas bardziej skutecznymi w relacjach z innymi ludźmi. Wiedza ta szczególnie wydaje się być ważna w zawodach, w których aktywność w dużej mierze opiera się na kontaktach i relacjach z innymi ludźmi (nauczyciel, menedżer, handlowiec). Psychologia motywacji dostarcza wiedzy i umiejętności wyjaśniania zachowań, których nie da

się wytłumaczyć jedynie czynnikami zewnętrznymi.

Stres

Celem modułu jest zapoznanie z tematyką psychologii stresu. Po zapoznaniu się z materiałem zawartym w module 4 Uczestnik szkoleń będzie:

- umiał wskazać podstawowe źródła stresu oraz podstawowe reakcje fizjologiczne, emocjonalne i behawioralne świadczące o stresie;
- rozumiał podstawowe mechanizmy odpowiedzialne za uruchomienie reakcji stresowej;
- potrafił wskazać główne metody redukowania przejawów stresu oraz wykorzystać w praktyce skuteczne strategie radzenia sobie ze stresem.

Istnieją trzy stałe prawidłowości związane ze stresem:

1. Stres jest zawsze obecny w naszym codziennym życiu, nie możemy go unikać.
2. Wiąże się z każdą zmianą, do której musimy się dostosować.
3. Chroniczny stres zwiększa prawdopodobieństwo rozwinięcia schorzeń somatycznych.

Powszechność stresu w naszym życiu zwiększa zapotrzebowanie na wiedzę z tego zakresu. Wiedza na temat stresu pozwala skutecznie redukować nieefektywne i niewłaściwe wzorce zachowań.

Sesja 4.1. Pojęcie stresu. Psychologiczna koncepcja stresu

Stres to zespół reakcji neurologicznych i fizjologicznych, których celem jest przystosowanie organizmu do wymogów środowiska¹.

Słowo **stres** było początkowo stosowane jedynie w odniesieniu do badania wytrzymałości metali bądź szkła na skutek poddawania ich różnym obciążeniom zewnętrznym². W psychologii i medycynie termin stres znalazł swoje miejsce za sprawą biochemika, twórcy współczesnej teorii stresu, **Hansa Selye**. Selye, zajmując się endokrynologią, odkrył, że pod wpływem działania bodźca zewnętrznego (np. niskiej lub wysokiej temperatury) organizm uruchamia niespecyficzną reakcję alarmową. Ta obserwacja stała się początkiem wielu następnych badań, w toku których wygenerowano m.in. rodzaje bodźców, zwanych też stresorami, które wywołują reakcję stresową.

Zapamiętaj:

Stres jest aktywną psychologiczną i/lub fizjologiczną reakcją organizmu na stawiane mu wymagania i pojawiające się zagrożenia, czyli stresory³.

1. S.M. Litzke, H. Schun, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007

2. S.M. Litzke, H. Schun, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007

3. S.M. Litzke, H. Schun, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007

Siła i czas oddziaływania stresorów determinują powstawanie stresu.

Rozróżniamy¹:

1. **Stresory fizyczne**: hałas, gorąco, zimno, wahania temperatury, zmiany ciśnienia powietrza, głód, infekcje, urazy fizyczne, długotrwałe prowadzenie samochodu, nadmiar bodźców.

2. **Stresory psychiczne**: obawa, że nie sprostą się postawionym zadaniom, nadmierne obciążenie zadaniami, brak samodzielności, brak czasu, pośpiech, utrata kontroli.

3. **Stresory społeczne**: konflikty, izolacja, wizyta strata bliskich osób, mobbing. Zgodnie z modelem SOR (patrz Rysunek 4.1) reakcja człowieka na stresory jest różna w zależności od jego doświadczeń, cech wrodzonych, czy też aktualnego nastroju.



Rysunek 4.1. Stresory - Organizm - Reakcje

Źródło: S.M. Litzke, H. Schun, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007 (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

1. S.M. Litzke, H. Schun, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007

Żyjąc narażamy się na stres. Wpływ stresu uzależniony jest od jego nasilenia. Pewien poziom stresu mobilizuje i motywuje do działania. Jeżeli jednak rozpoznajemy w swoim zachowaniu większość symptomów przedstawionych poniżej - uwaga! Czerwone światło!

Symptomy własnego stresu¹:

- obawa i zamartwianie się rzeczami, których nie możesz zmienić w pracy. Trudności ze snem;
- zdenerwowanie, złość i irytacja;
- stany depresyjne i obniżony nastrój. Użalanie się nad sobą;

- zachowania pasywno-agresywne.

Reakcja stresowa jest nie tylko odpowiedzią organizmu na **zagrożenia natury fizycznej**, ale przede wszystkim jest wynikiem **obciążenia psychicznego**, gdy zagrożona jest własna ocena i szacunek wobec siebie. Stres jest zjawiskiem **psychosomatycznym**, oznacza to, że czynniki sfery psychicznej oddziałują na organizm człowieka w postaci np.: nadciśnienia tętniczego, **chorób serca**² i układu krwionośnego czy astmy oskrzelowej. Im więcej stresu, tym większe ryzyko zapadnięcia na te choroby.

1. G. McClain, D.S. Romaine, *Zarządzanie ludźmi*, Wydawnictwo SEPTEM 2008

2. *Charaktery, Stres w pracy a serce*, nr 4/111, kwiecień 2006

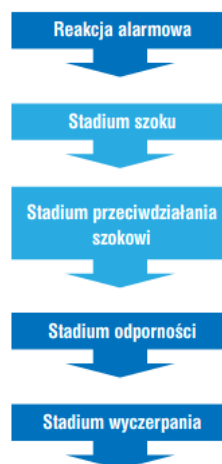
To zachowania zawierające jednocześnie cechy biernego oporu, agresji wyrażonej nie wprost, oraz cechy jawnie agresywne (osoba na przemian wyraża swoją agresję mniej lub bardziej jawnie).

Z brytyjskich badań wynika, że u ludzi, którzy mają stresującą pracę dwa razy częściej, niż u innych, obserwuje się syndromy wskazujące na choroby serca. Konieczne jest dążenie do tego, by zmniejszyć stres pracy - będzie on tym mniejszy, im bardziej pracownik ma poczucie kontroli nad wykonywaną pracą oraz przekonanie, że jest za nią doceniany i wynagradzany.

*Przeciążenie stymulacją i wymaganiami narzucanymi przez zmiany i brak kontroli oraz wewnętrznych i zewnętrznych zasobów do radzenia sobie z nią oznacza niebezpieczeństwo i przestawienie naturalnego syndromu ogólnej adaptacji (GAS) - na destrukcyjny syndrom wyczerpania*¹.

Model stresu Selye'go składa się z trzech stadiów (patrz Rys. 4.2.).

W pierwszym etapie pojawia się najpierw **reakcja szokowa**, a następnie dążenie do przeciwdziałania szokowi poprzez rozmaite zmiany fizjologiczne i hormonalne mobilizujące organizm do działania. Następnie **organizm nabywa pewną odporność i przystosowuje** się do zaistniałej sytuacji poprzez uruchomienie odpowiednich systemów. Jednak długotrwałe obciążenie wyczerpuje zasoby organizmu i nie jest on w stanie dłużej eksploatować swojej energii, dlatego dochodzi do ostatniego stadium jakim jest **wyczerpanie**².



Rysunek 4.2. Syndrom Ogólnej Adaptacji (GAS)

Źródło: J.F. Terelak, *Psychologia menedżera*, Wydawnictwo Difin, Warszawa 1999

(Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

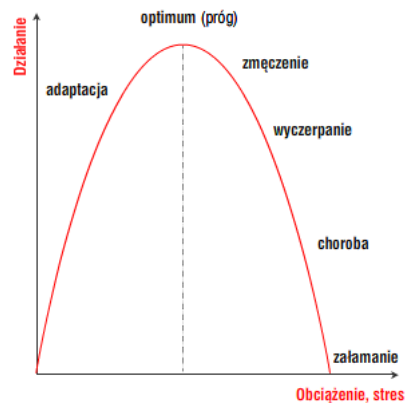
1. N. Doherty, M. Guyler, *Mediacja i rozwiązywanie konfliktów w pracy*, Wydawnictwo Wolters Kluwer, Warszawa 2010

2. N. Chmiel, *Psychologia pracy i organizacji*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2003

Zdaniem H. Selye poziom odczuwanego stresu uwarunkowany jest dwoma czynnikami: natężeniem zmian, jakim człowiek jest poddawany oraz stopniem, w jakim człowiek jest w stanie kontrolować swój umysł, uczucia, zasoby, umiejętności i rezultaty.

Istnieje związek pomiędzy przeżywaniem stresu a efektywnością działania. Zgodnie z wynikami analizy przeprowadzonej przez Yerkesa i Dodsona dla naszego organizmu idealny jest stres o średnim natężeniu, który najskuteczniej pobudza nas do działania. Zbyt niski lub zbyt wysoki poziom stresu prowadzą do spadku efektywności. Nadmierny stres wywołuje nerwowość, pośpiech i problemy z koncentracją. W sytuacji niedostatecznego pobudzenia dopada nas zmęczenie i nuda.

Zgodnie z **teorią Yerkesa-Dodsona** w wypadku prostszych zadań krzywa wykresu przebiega po lewej stronie, to znaczy wyższy poziom pobudzenia wzmacnia skuteczność działania. W wypadku trudniejszych zadań wykres przebiega wzdłuż krzywej po prawej stronie, to znaczy, że wówczas optymalny jest niższy poziom pobudzenia ¹ (patrz: Rysunek 4.3.).



Rysunek 4.3 Optymalny poziom stresu

Źródło: S.M. Litzke, H. Schun, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007 (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

1. S.M. Litzke, H. Schun, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007

Co warto wiedzieć na temat stresu?

1. Stres jest stanem organizmu wywołanym raczej ciągiem zdarzeń stresowych niż czynnikiem incydentalnym.

Komentarz: *Stres jest najczęściej reakcją przełania tzw. „czary goryczy” i uruchamia często dalekie od danej sytuacji emocje, myśli i stany wewnętrzne.*

2. Ludzie różnią się w znacznym stopniu w reagowaniu na takie same czynniki stresowe, min. ze względu na ocenę własnych możliwości radzenia sobie z trudnościami.

Komentarz: *Ten sam występ publiczny dla dwóch różnych osób będzie miał różną wagę stresu.*

3. Stres może mieć charakter realny bądź wyobrażony. Reakcja organizmu w obu sytuacjach jest podobna.

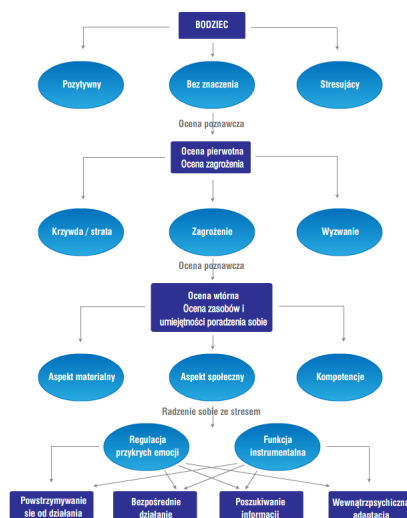
Komentarz: *Stres powstaje w „naszej głowie”, nadmierne negatywne myślenie i niemożność oderwania się np. od pracy będąc w domu jest realnym źródłem stresu.*

Zapamiętaj: *Człowiek nie posiada wrodzonego repertuaru radzenia sobie ze stresem. W toku doświadczenia życiowego i zdobywania wiedzy o świecie uczy się strategii radzenia sobie ze stresem¹.*

1. J.F. Terelak, *Psychologia menedżera*, Difin, Warszawa 1999

Istnieje powszechna tendencja, aby przypisywać odpowiedzialność za wystąpienie reakcji stresowej czynnikom zewnętrznym. Tymczasem, zgodnie z założeniami podejścia transakcyjnego, stres to wypadkowa działania obciążeń zewnętrznych i dokonywania jednocześnie indywidualnej oceny tych obciążeń pod względem

umiejętności poradzenia sobie z nimi ¹ (patrz Rysunek 4.4.).



Rysunek 4.4. Transakcyjny model stresu

Źródło: S.M. Litzke, H. Schun, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007 (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

1. S.M. Litzke, H. Schun, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007

W **transakcyjnym modelu stresu** czynnikiem decydującym o tym, czy jakąś sytuację uznamy za stresującą, jest subiektywna jej ocena, a ściślej rzecz ujmując, dwie takie oceny:

1. **Ocena pierwotna** - stanowiąca odpowiedź na pytanie:

Czy określone zdarzenie pociąga za sobą zagrożenie?

2. **Ocena wtórna** - będąca rezultatem udzielenia odpowiedzi na pytanie:

Jakie są możliwości poradzenia sobie z tym konkretnym stresem?

Kluczowe jest tutaj subiektywne przekonanie jednostki o tym, że jakaś sytuacja stwarza dla niej realne zagrożenie. Jeśli nie ma co do tego przesłanek, wówczas sytuacja nie wywoła stresu. W przeciwnym wypadku, gdy zdarzenie jest postrzegane jako zagrażające, wtedy dokonywana jest ocena wtórna, od wyniku której zależy czy jednostka zareaguje stresem ¹.

Zapamiętaj:

Wg transakcyjnej teorii stresu Lazarusa radzenie sobie ze stresem jest funkcją procesu pierwotnej oceny poznawczej zagrożenia, a sam przebieg procesu radzenia sobie ze stresem zależy głównie od wtórnej oceny zagrożenia.

1. S.M. Litzke, H. Schun, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007

Sesja 4.2. Konsekwencje stresu

W psychologii wskazuje się dwa typy reakcji na stres: **krótkotrwałą reakcję na stres** (stres pozytywny) i **stres długotrwały** (stres negatywny).

Krótkotrwała reakcja na stres to najczęściej mobilizacja organizmu do zwiększonego wysiłku fizycznego i aktywności umysłowej:

- zwiększa się ciśnienie krwi, podwyższa tętno i poziom cukru, zwężają naczynia krwionośne w skórze, procesy myślenia przebiegają sprawniej, szybsze są też reakcje na bodźce;

- ciało i umysł przygotowane są do działania, do walki lub ucieczki;

- pojawiają się emocje takie jak strach, lęk, złość, wrogość.

Zapamiętaj:

Odczuwanie stresu nie musi bezpośrednio wywoływać negatywnych konsekwencji zdrowotnych. *Wiele reakcji jednostki na stres, zarówno fizjologicznych, jak i psychologicznych, mieści się w granicach homeostazy organizmu i nie zawsze prowadzą one do trwałych zaburzeń i uszkodzeń, mimo że obciążają określone mechanizmy psychofizjologiczne*¹.

1. T. Cox, A. Griffiths, E. Rial-Gonzalez, *Badania nad stresem związanym z pracą, Europejska Agencja Bezpieczeństwa i Zdrowia Pracy, Luksemburg 2006*

Stres często stanowi specyficzne źródło motywacji. Stres bywa pozytywny, ponieważ¹:

1. **Umożliwia szybkie podejmowanie decyzji** - w niebezpiecznych sytuacjach gwarantuje szybkie działanie (patrz Rysunek 4.5.).



Rys. 4.5 Stres vs szybkość działania (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

2. Mobilizuje do działania (patrz Rysunek 4.6.)



Rys. 4.6. Stres vs mobilizacja działania (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

3. Chroni przed nadmiernym obciążeniem (patrz Rysunek 4.7.)



Rys. 4.7. Stres vs ochrona człowieka (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

4. Napędza procesy uczenia się (patrz Rysunek 4.8.)



Rys. 4.8. Stres vs uczenie (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

Zapamiętaj:

Przedłużający się stan mobilizacji organizmu może jednak powodować wyczerpanie i spadek odporności na czynniki wywołujące stres. Jeśli stresory (np. ciągłe kłopoty w pracy czy nieudany związek małżeński) działają nieustannie, to mogą być przyczyną większych szkód niż jednorazowe znaczne niepowodzenie, choć wrażliwość na cierpienie osoby dotkniętej codziennymi zmartwieniami czy przykrościami może być stępiona.

1. S.M. Litzke, H. Schuh, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007

Długotrwały stres negatywnie wpływa na samopoczucie, ograniczać naszą sprawność umysłową i stanowić zagrożenie dla naszego zdrowia. **Długotrwałe napięcie psychofizyczne** np.: napięcie w pracy może prowadzić do wyczerpania

Długotrwały i kumulujący się w organizmie stres oddziałuje na jakość naszego funkcjonowania fizycznego i psychicznego, przyczynia się do obniżenia zdolności efektywnego działania i kreatywnego myślenia. Dysfunkcyjny stres jest przyczyną większej agresywności, impulsywności, lęku, a także prowadzi do spadku energii i ogólnej pasywności.

Zapamiętaj:

Istnieją dwa podstawowe typy stresu: eustres i dystres (patrz: Rysunek 4.9).



Rysunek 4.9. Stres pozytywny i negatywny wg Selye'go

Źródło: J.F. Terelak, *Psychologia menedżera*, Wydawnictwo Difin, Warszawa 1999

(Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

1. S.M. Litzke, H. Schuh, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007

Eustres to stres mający na nas pozytywny wpływ. Jest on źródłem motywacji oraz energii życiowej. Z pozytywnym obliczem stresu mamy do czynienia wtedy, gdy wymagania nam stawiane są adekwatne do naszych możliwości fizycznych, emocjonalnych i intelektualnych. Kolejne zadania są odbierane jako wyzwania i prowadzą nas do rozwoju. Wzrasta nasza energia, zaangażowanie i chęć działania, oraz dążenie do pokonywania napotykaných trudności.

Dystres prowadzi do wewnętrznego napięcia, co skutkuje podjęciem walki lub reagowaniem ucieczką na sytuację lub bodziec zagrażający. Negatywną stronę stresu poznajemy, gdy czujemy się przeciążeni obowiązkami niedostosowanymi do naszych możliwości i potrzeb fizycznych, emocjonalnych i intelektualnych. Dodatkowo czujemy, że nie możemy polegać na wsparciu innych. Taka sytuacja wywołuje długotrwały stres, który eksploatuje zasoby energetyczne organizmu i doprowadza do wyczerpania. Pojawia się bezradność, smutek i utrata zaufania do siebie i innych¹.

1. M. Gołcz, *Stres w pracy. Poradnik dla pracownika*, Państwowa Inspekcja Pracy, Warszawa 2011

Nasz organizm reaguje na stres szeregiem dokonujących się pod jego wpływem zmian fizjologicznych¹:

- rozszerzeniem źrenic;
- suchością w gardle wywołaną zmniejszeniem wydzielania śliny;
- przyspieszeniem akcji serca;
- rozszerzeniem oskrzeli i przyspieszeniem oddechu;

- ograniczeniem wydzielania soków trawiennych;
- zwiększeniem metabolizmu glukozy;
- wydzielaniem adrenaliny i noradrenaliny;
- rozluźnieniem mięśnia pęcherza moczowego.

Liczne badania wykazały, że stres powoduje zmiany w układzie odpornościowym. Stres prowadzi do przerywania pracy tego układu. Z badań wynika, że w warunkach stresu jesteśmy bardziej podatni na infekcje i przeziębienia ².

Zapamiętaj:

Badania psychologiczne wskazują na wyraźny związek pomiędzy reakcjami układu odpornościowego a tzw. **stresem ostrym** (np. egzamin końcowy, brak snu) oraz **przewlekłym** (np. rozwód, czy żałoba) ³.

1. M. Gołcz, *Stres w pracy. Poradnik dla pracownika, Państwowa Inspekcja Pracy, Warszawa 2011*

2. R. E. Franken, *Psychologia motywacji, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2005*

3. R. E. Franken, *Psychologia motywacji, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2005*

Wyniki wielu badań potwierdziły, że powtarzający się, długotrwały stres nie pozostaje bez wpływu na nasze zdrowie i może przyczyniać się do powstawania wielu groźnych chorób. Do najgroźniejszych z nich należą:

- nadciśnienie tętnicze;
- choroby serca i układu krwionośnego (zawał serca);
- zaburzenia odporności;
- choroby skóry i alergie;
- nadczynność tarczycy;
- migrena.

Człowiek w przedłużającej się sytuacji stresu narażony jest, oprócz zmian fizjologicznych, również na zmiany w funkcjonowaniu społecznym i emocjonalnym. Według **Reykowskiego** stres wywołuje:

- procesy adaptacyjne (np. mobilizacja organizmu, rozładowywanie napięcia);
- reakcje obronne (atak, ucieczka, zmiany w percepcji i interpretacji zdarzeń);

- reakcje destrukcyjne (zaburzenia procesów poznawczych, niekontrolowane reakcje emocjonalne)

¹.

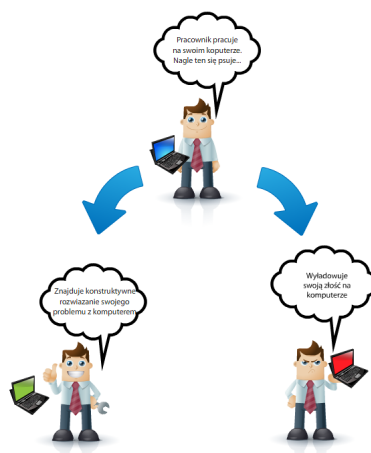
1. G. Bartkowiak, *Człowiek w pracy. Od stresu do sukcesu w organizacji*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2009

Sesja 4.3. Radzenie sobie ze stresem

Proces radzenia sobie ze stresem obejmuje wszystkie wysiłki człowieka w reakcji na stres: czynne i bierne, pozytywne i negatywne, konstruktywne i niekonstruktywne ¹.

Radzenie sobie ze stresem ma na celu: z jednej strony opanowanie sytuacji poprzez zmniejszenie negatywnych skutków wywołanych przez bodźce stresowe, a z drugiej strony zmierza do uregulowania emocji i obniżenia napięcia emocjonalnego ².

Wyróżnione przez **Lazarusa** dwie strategie radzenia sobie ze stresem kładą nacisk na umiejętności rozwiązywania problemów i regulowania emocji (patrz: Rysunek 4.10).



Rysunek 4.10 Konstruktywne i niekonstruktywne sposoby radzenia sobie w sytuacjach stresujących

Źródło: Opracowanie własne (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

1. G. Bartkowiak, *Człowiek w pracy. Od stresu do sukcesu w organizacji*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2009

2. G. Bartkowiak, *Człowiek w pracy. Od stresu do sukcesu w organizacji*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2009

Strategia zorientowana na rozwiązanie problemu polega na bezpośrednich działaniach, które podejmuje człowiek w sytuacji stresu np. ¹:

- aktywne szukanie rozwiązania;
- tworzenie planu działania;
- skupienie się na tym, co w danym momencie jest najważniejsze;
- poszukiwanie wsparcia społecznego.

Strategia zorientowana na regulowanie emocji polega na stosowaniu metod aktywnie kontrolujących emocjonalne skutki stresu np. ²:

- dystansowanie się od sytuacji trudnych;
- przyzwyczajanie się, adaptowanie do negatywnych zdarzeń;
- akceptacja tego, co się dzieje;
- próba zobaczenia problemu w lepszym świetle;
- odwołanie się do praktyk religijnych, modlitwy;
- unikanie i uciekanie od sytuacji stresujących poprzez stosowanie używek;
- odwrócenie uwagi od trudności poprzez podjęcie innych aktywności;
- wymazanie problemów z pamięci.

1. G. Bartkowiak, *Człowiek w pracy. Od stresu do sukcesu w organizacji*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2009

2. G. Bartkowiak, *Człowiek w pracy. Od stresu do sukcesu w organizacji*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2009

W literaturze przedmiotu zwraca się szczególną uwagę na znaczenie zasobów w przeciwdziałaniu negatywnym skutkom stresu oraz w skutecznym radzeniu sobie ze stresem.

Niekiedy dochodzi do ograniczeń związanych z dostępnością zasobów. Tego typu sytuacja wywołana jest najczęściej przez poczucie osobistego zagrożenia jednostki w sytuacji spotęgowanych ograniczeń płynących z zewnątrz.

Zasoby, jakie ma do dyspozycji jednostka dzieli się zazwyczaj na wewnętrzne i zewnętrzne.

Zasoby wewnętrzne obejmują zasoby psychiczne (tj. kompetencje emocjonalne, funkcje poznawczo-intelektualne, temperament) i biologiczne (tj. genetyka, odporność immunologiczna, fizjologiczna wydolność organizmu).

Do **zasobów zewnętrznych** zalicza się zasoby środowiska biologicznego,

fizycznego i zasoby społeczno-kulturowe ¹.

1. G. Bartkowiak, *Człowiek w pracy. Od stresu do sukcesu w organizacji*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2009

Folkman i Lazarus wyróżnili następujące kategorie zasobów sprzyjających skutecznemu radzeniu sobie ze stresem:

- zdrowie i energia;
- pozytywne przekonania (np. poczucie wpływu na bieg wydarzeń);
- zdolność do rozwiązywania problemów (np. aktywne poszukiwanie wyjścia z sytuacji);
- zdolności społeczne (np. komunikowanie się).

Wyznacznikami siły stresu nie jest wydarzenie samo w sobie, ale raczej jego subiektywna ocena, a także ocena możliwości poradzenia sobie z powstałymi trudnościami.

Do zasobów ważnych w procesie radzenia sobie ze stresem zaliczamy indywidualne właściwości jednostki, tj: **obraz siebie**, poczucie własnej wartości i sprawczości (**samoocena**), umiejętność kontroli otoczenia i zdarzeń zewnętrznych, poziom kompetencji społecznych, umiejętność korzystania ze wsparcia społecznego oraz poczucie koherencji.

W psychologii poświęcono wiele uwagi na zbadanie zasobów, jakimi dysponują ludzie, i z których mogą korzystać, by skutecznie radzić sobie ze stresem. Odkryto, że istnieje związek pomiędzy tym, jak ludzie przeżywają stres, a tym, jaki mają obraz siebie.

Zależność pomiędzy stresem a obrazem siebie:

W przypadku **stabilnego obrazu siebie** - stres jest przeżywany jako trudna sytuacja problemowa działająca mobilizująco i uruchamiająca strategie zadaniowe.

W przypadku **niestabilnego obrazu siebie** - sytuacja stresowa jest przeżywana jako osobiste zagrożenie, co powoduje koncentrację na obronie przed postrzeganym niebezpieczeństwem.

Odporność na stres jest niższa, gdy:

1. Osoba doświadcza konfliktu między samooceną a oceną otoczenia.
2. Nasilone jest poczucie niższości i brak wiary we własne uzdolnienia.

Zapamiętaj:

Niestabilny obraz siebie sprzyja uruchamianiu mechanizmów obronnych tj. często reakcji nieracjonalnych i zniekształcających percepcję siebie i otoczenia.

W skutecznym radzeniu sobie ze stresem dużą rolę odgrywa poczucie własnej wartości (samoocena). Zaburzona samoocena często **określa** się jako **syndrom LAU**, który charakteryzuje ¹:

1. **Labilność (chwiejność) emocjonalna**: ludzi emocjonalnie chwiejnych charakteryzuje nadwrażliwość i szybka utrata równowagi psychicznej.
2. Zwiększona **gotowość do doświadczania stresu** i stanów lękowych oraz ocena otoczenia zewnętrznego w kategoriach zagrożenia.
3. **Brak pewności** i nieumiejętność podejmowania bieżących decyzji.

Zapamiętaj:

Niskie poczucie własnej wartości (niska, zaburzona samoocena) prowadzi często do podwyższonej podatności na stres. Jakość poczucia własnej wartości jest uzależniona od tego, w jaki sposób ludzie tłumaczą swoje działania i konsekwencje własnych poczynań ². Osoby z wysokim poczuciem własnej wartości oczekują własnego sukcesu, natomiast osoby z niskim poczuciem własnej wartości oczekują porażki.

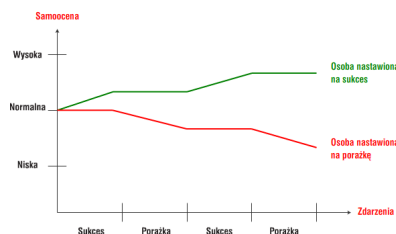
1. S.M. Litzke, H. Schuh, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007

2. S.M. Litzke, H. Schuh, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007

Przykład ¹: dwie osoby mają neutralną samoocenę. Obie osoby na przemian przeżywają sukces i niepowodzenie (patrz Rysunek 4.11).

U osoby nastawionej na sukces samoocena wzrasta wraz z każdym sukcesem, a w przypadku porażki pozostaje na tym samym poziomie. W ten sposób z biegiem czasu jej samoocena rośnie. U osoby nastawionej na porażkę w przypadku sukcesu samoocena pozostaje na tym samym poziomie, a przy każdym niepowodzeniu obniża się. Jej poczucie własnej wartości stopniowo spada.

Konkluzja: w tych samych warunkach samoocena osoby nastawionej na sukces podnosi się, a osoby nastawionej na porażkę spada.



Rysunek 4.11. Konsekwencje tych samych doświadczeń u osób z odmiennym nastawieniem

Źródło: S.M. Litzke, H. Schuh, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007 (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

1. S.M. Litzke, H. Schuh, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007

Zasobem ważnym w procesie radzenia sobie ze stresem jest również osobowość człowieka. Według **S. Kobasy** odporności na stres sprzyjają pewne cechy i właściwości osobowości (tzw. **Triada osobowościowej odporności**).

Triada osobowościowej odporności (patrz: Rysunek 4.12.):

1. **Kontrola**, czyli przekonanie o możliwości wpływania na jakość własnego życia.
2. **Zaangażowanie**, czyli podejmowanie się zobowiązań np. stworzenie stabilnego związku społeczno - emocjonalnego.
3. **Wyzwanie**, czyli gotowość spostrzegania nowych i nieprzewidywalnych wydarzeń nie jako zagrożenia, lecz jako wyzwania - zamiast pytania o straty związane z krytycznym wydarzeniem, koncentrują się oni na szansie związanej z nową sytuacją pobudzającą ciekawość i motywację.

Ludzie odporni nie unikają wydarzeń związanych ze stresem, ale zdecydowanie konfrontują się z nimi. Dzięki temu poprawiają swoje kompetencje i umiejętności skutecznego reagowania na trudne sytuacje.



Rysunek 4.12. Triada osobowościowej odporności

Źródło: Opracowanie własne (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

Poczucie koherencji to jeden z najważniejszych zasobów, jakie człowiek może wykorzystywać w walce ze stresem. Poczucie koherencji jest pochodną trzech równoważnych składników:

1. **Zrozumienia** (poznawcza orientacja w otoczeniu).
2. **Zaradności** (przekonanie o możliwości poradzenia sobie w stresujących sytuacjach i posiadanie zasobów do tego koniecznych).
3. **Sensowności** (poczucie sensu życia, przekonanie o jego wartości) ¹.

Poczucie koherencji jest kluczowym pojęciem w koncepcji salutogenezy **A.**

Antonovsky'ego. U podstaw tej koncepcji leży założenie, że pomiędzy zdrowiem a chorobą istnieje kontinuum stanów, które należy rozumieć całościowo jako dynamiczny proces równoważenia wymagań i zasobów w toku konfrontacji ze

stresem. Zasadą, za pomocą której można wytłumaczyć funkcjonowanie uogólnionych zasobów odpornościowych, jest globalna orientacja życiowa, nazwana przez Antonovsky'ego **poczuciem koherencji** ².

1. G. Bartkowiak, *Człowiek w pracy. Od stresu do sukcesu w organizacji*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2009

2. G. Bartkowiak, *Człowiek w pracy. Od stresu do sukcesu w organizacji*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2009

Według Antonovsky'ego, osoby o silnym poczuciu koherencji mają tendencję do zachowań prozdrowotnych i lepszego radzenia sobie ze stresem.

Poczucie koherencji objawia się pewnością, że:

- życie ma swój sens i porządek;
- pojawiające się wydarzenia są przewidywalne i wytłumaczalne;
- sprostanie wymogom życia jest możliwe;
- wymagania te są wyzwaniem wartym wysiłku i zaangażowania.

Taka postawa wobec życia wpływa na jego długość oraz zwiększa odporność człowieka na stres i choroby.

Osoba o wysokim wskaźniku koherencji traktuje sytuację stresową jako wyzwanie i w sytuacji stresu mobilizuje swoje zasoby do poradzenia sobie z nim. Osoby o niskim poczuciu koherencji w tej samej sytuacji stresu przeżywają niepokój, zniechęcenie, wstyd, które w efekcie prowadzą do zaniechania wysiłków niezbędnych do skutecznego radzenia sobie z napięciem i stresem. Wysoki poziom koherencji obniża i osłabia poziom doświadczanego stresu niezależnie od siły stresorów ¹.

Jak radzić sobie ze stresem (patrz: Rysunek 4.13.)?



Rysunek 4.13. Jak radzić sobie ze stresem

Opracowano na podstawie: M. Gołcz, *Stres w pracy. Poradnik dla pracownika*, Państwowa Inspekcja Pracy, Warszawa 2011 (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

1. G. Bartkowiak, *Człowiek w pracy. Od stresu do sukcesu w organizacji*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2009

Sesja 4.4. Syndrom wypalenia zawodowego

Przewlekły stres może prowadzić do wypalenia zawodowego definiowanego jako: **trwały, negatywny stan umysłu związany z pracą zawodową występujący u jednostek zdrowych psychicznie, a charakteryzujący się przede wszystkim poczuciem wyczerpania, któremu towarzyszą złe samopoczucie, poczucie obniżonej efektywności, spadek motywacji oraz kształtowanie się dysfunkcyjnych postaw i zachowań w pracy.**

Termin **syndrom wypalenia zawodowego** po raz pierwszy zastosował w 1974 roku **Freudenberger**, który zdefiniował go jako spadek energii u pracownika, pojawiający się na skutek przytłoczenia problemami innych.

Wypalenie występuje u osób, których zawód związany jest z pomaganiem innym (nauczyciele, wychowawcy, lekarze, psychologowie, menedżerowie). Na ogół zespół wypalenia jest jedną z możliwych odpowiedzi jednostki na chroniczny stres emocjonalny związany z działalnością w zawodach, których wspólną cechą jest ciągły kontakt z ludźmi ¹.

1. S.M. Litzke, H. Schun, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007

C. Maslach definiuje syndrom wypalenia zawodowego, jako zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji i obniżonego poczucia dokonań osobistych, który może wystąpić u osób pracujących z innymi ludźmi w pewien określony sposób ¹.

Osoby zagrożone wypaleniem zawodowym:

- angażują się w pracę całym sercem;
- mają duże oczekiwania względem własnej osoby;
- negują granice własnego obciążenia;
- spychają na dalszy plan własne potrzeby i interesy;
- chętnie przyjmują dodatkowe obowiązki.

Jaka jest różnica pomiędzy stresem a wypaleniem zawodowym? Stres i wyczerpanie towarzyszy każdemu w wielu codziennych sytuacjach, wypalenie zaś występuje tylko u ludzi, którzy zaczęli pracować w swych zawodach, oczekując, że praca będzie sensem ich życia. Wypalenie zawodowe jest charakterystyczne dla ludzi, którzy długi czas pracują w warunkach emocjonalnie obciążających. Stanowi

to dla nich źródło silnego, ciągłego napięcia, które może prowadzić do negatywnych konsekwencji².

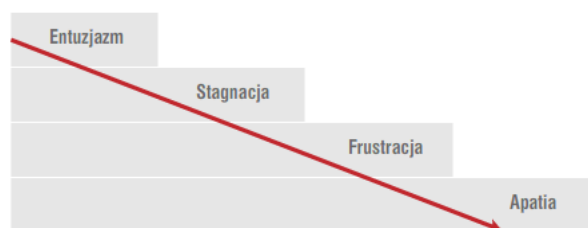
1. G. Bartkowiak, *Człowiek w pracy. Od stresu do sukcesu w organizacji*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2009

2. G. Bartkowiak, *Człowiek w pracy. Od stresu do sukcesu w organizacji*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2009

Wypalenie zawodowe dotyka wielu sfer funkcjonowania człowieka - nie tylko w obszarze jego aktywności zawodowej: rzutuje na uczucia, emocje, duchowość, fizjologiczne funkcje organizmu, a wszystko to dzieje się także poza biurem - w czasie wolnym od pracy, wśród najbliższych osób.

Etapy rozwoju wypalenia zawodowego¹ (patrz Rysunek 4.14.):

1. **Entuzjizm** - pracownik podejmuje działania z wielkimi nadziejami i nierealistycznymi oczekiwaniami. Takie nie zweryfikowane i wyidealizowane spojrzenie na pracę nieuchronnie prowadzi do drugiego stadium wypalenia.
2. **Stagnacja** - pracownik zaczyna odczuwać, że jego potrzeby (np. finansowe, zawodowe) nie są zaspokajane. Porównywanie się z innymi ludźmi może doprowadzić do postrzegania siebie jako mniej zdolnego, gorszego. Konieczne jest dostarczanie pracownikowi odpowiednich bodźców motywacyjnych, które wyraźnie dają odczuć, że jest on doceniany i potrzebny.
3. **Frustracja** - pracownik zaczyna kwestionować skuteczność, wartość i wpływ podejmowanych wysiłków w obliczu nieustannie piętrzących się trudności.
4. **Apatia** - wypalenie właściwe to długotrwałe zubożenie na sytuację, wymagające podjęcia szczególnej interwencji. Człowiek znajduje się w stanie nierównowagi i niezdolności do działania. Na tym etapie zalecana jest psychoterapia.



Rysunek 4.14. Etapy rozwoju wypalenia zawodowego

Źródło: Opracowanie własne (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

1. G. Bartkowiak, *Człowiek w pracy. Od stresu do sukcesu w organizacji*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2009

Codzienne problemy, z którymi mamy do czynienia w środowisku pracy nie muszą prowadzić do wypalenia zawodowego. Za znaczące, w kontekście

prognozowanego ryzyka wystąpienia wypalenia zawodowego, uważa się m.in.: niską samoocenę, brak wiary w siebie i własne możliwości oraz to, do jakich sposobów i strategii radzenia sobie sięgamy w trudnych sytuacjach.

Wg **Maslach** model wypalenia zawodowego składa się z trzech elementów:

1. Wyczerpania emocjonalnego.
2. Depersonalizacji.
3. Obniżonego poczucia dokonań osobistych.

Osoba doświadczająca **wyczerpania emocjonalnego** jest zmęczona, bez energii i zapału do działania, cechuje ją drażliwość, bywa impulsywna i nastawiona pesymistycznie do życia. W sferze symptomów fizycznych pojawiają się m.in.: częste bóle głowy, ciągłe zmęczenie, problemy ze snem, zaburzenia ze strony układu pokarmowego. Jednostce towarzyszy także poczucie przepracowania, a w sferze psychologicznej dochodzi do rozluźnienia więzi między nią, a tymi, którym pomaga¹.

1. G. Bartkowiak, *Człowiek w pracy. Od stresu do sukcesu w organizacji*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2009

Depersonalizacja pojawia się wskutek wyczerpania emocjonalnego i przejawia się w relacjach pomiędzy jednostką świadczącą pomoc, a jej odbiorcami. Charakterystyczne jest tu nadmierne dystansowanie się wobec problemów innych ludzi, pojawia się negatywizm i cynizm. Uprzedmiotowienie może być świadomym zabiegiem lub przebiegać w sferze nieuświadomionej i ma na celu ochronę wyczerpujących się zasobów przed ich dalszym wyczerpywaniem.

Obniżone poczucie dokonań osobistych przejawia się w przekonaniu jednostki, że praca z ludźmi, którym pomaga jest nieskuteczna, nieefektywna, a ona sama nie ma wystarczających umiejętności i kompetencji do jej wykonywania. Osoba doświadcza rezygnacji i odczuwa bezsens swojej pracy, przez co radykalnie zmniejsza się jej produktywność. Mniejsze zaangażowanie i utrata wiary we własne umiejętności wpływają na **negatywną ocenę wykonywanej przez jednostkę pracy**¹.

1. G. Bartkowiak, *Człowiek w pracy. Od stresu do sukcesu w organizacji*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2009

Może to doprowadzić ją do błędnego wniosku, że nie nadaje się do tego typu pracy, co jeszcze bardziej pogłębi jej niezadowolenie z siebie.

Szczególnie narażone na syndrom wypalenia zawodowego są osoby o przewadze cech tzw. **osobowości typu A**, w przeciwieństwie do osób z dominantą cech **osobowości typu B** (patrz: Tabela 4.1).

Wzór zachowania A to mieszanka składająca się z wysokiego poziomu ambicji, dążenia do rywalizacji, niecierpliwości, poczucia wysokiej odpowiedzialności.

Osoby przejawiające ten typ funkcjonowania żyją w pośpiechu, poddają się presji

czasu, są perfekcjonistami z dużą dozą agresywności i nastawieniem na realizację celu¹.

Zapamiętaj:

Wzór zachowania A sprzyja niekonstruktywnym strategiom radzenia sobie ze stresem. Ludzie o osobowości typu A są w permanentnym stresie. Chcą aktywnie wpływać na własne życie i coś w nim zdziałać. Postrzegają otaczający świat jako coś, nad czym można mieć kontrolę, i wierzą, że mogą osiągać lepsze wyniki dzięki intensyfikacji własnych wysiłków².

Tabela 4.1. Porównanie cech osobowości typu A i typu B

Źródło: S.M. Litzke, H. Schun, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007 (Pełna animacja Flash jest dostępna w materiałach e-learningowych)

Cechy osobowości typu A	Cechy osobowości typu B
<ul style="list-style-type: none"> • bardzo duża liczba celów; • pragnienie uznania, awansu; • wybuchowość, agresja – silnie tłumione; • duża niecierpliwość, pośpiech; • nadmierna czujność; • poczucie presji czasu; • nadmierna odpowiedzialność za siebie i za innych; • częste popadanie w konflikty; • duża gotowość do obrażania się. 	<ul style="list-style-type: none"> • osoba potrafi się odprężyć; • nie spieszy się; • doznaje satysfakcji z pracy; • ma tendencję do poddawania się prądowi życia; • cechuje ją łagodność.

1. S.M. Litzke, H. Schun, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007

2. S.M. Litzke, H. Schun, *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007

Celem modułu pt. Stres było dostarczenie wiedzy na temat stresu i jego znaczenia w życiu człowieka. Uczestnicy szkoleń zostali zapoznani z przyczynami wewnętrznymi i zewnętrznymi odpowiedzialnymi za pojawienie się reakcji stresowej. Poznali podstawowe reakcje na stres oraz konsekwencje stresu zarówno w sferze fizjologicznej, jak również emocjonalnej i społecznej. Szczegółnej analizie zostało poddane zjawisko syndromu wypalenia zawodowego coraz częściej pojawiające się w życiu zawodowym współczesnego człowieka. W raporcie „Stres w pracy” Melisany Klosterfrau (źródło: *TNS Pentor*) czytamy, że spośród aktywnych zawodowo Polaków, aż 85% odczuwa stres wywołany pracą. Jedynie 11% Polaków traktuje swoją pracę jako spełnienie marzeń i źródło przyjemności. Zdecydowana większość, bo aż 60% badanych uważa, że praca jest przede wszystkim sposobem na zarobienie na życie.

Wiedza na temat skutecznego radzenia sobie ze stresem wydaje się niezbędną kompetencją współczesnego człowieka.

Podsumowanie szkolenia

Celem szkolenia Wprowadzenie do psychologii ogólnej było dostarczenie Uczestnikom szkolenia wiedzy psychologicznej na temat procesów poznawczych, emocjonalnych i motywacyjnych jako źródeł reakcji i zachowań ludzi w różnych sytuacjach. Wiedza ta ma być elementem niezbędnym do zbudowania kompetencji interpersonalnych niezbędnych dla funkcjonowania współczesnego człowieka.

Umiejętność rozumienia, wyjaśniania i przewidywania zachowań ludzkich jest kompetencją przydatną współcześnie na rynku pracy. Wręcz niezbędną w przypadku niektórych zawodów; nauczyciel, menedżer czy prawnik. Wszędzie tam, gdzie na gruncie zawodowym stykamy się z ludźmi kompetencje psychologiczne będą podwyższać naszą sprawność i efektywność działania. Człowiek bowiem bywa najbardziej nieprzewidywalnym elementem naszej rzeczywistości.

Słownik

Afekt

Doznanie emocjonalne o pozytywnym lub negatywnym znaku.

Bodziec

Każde zdarzenie lub zmiana, która pobudza, stymuluje organizm lub każda zmiana wystarczająca do wzbudzenia receptora układu receptorowego.

Depresja anaklityczna

Termin R. Spitz'a stosowany do opisu poważnej i postępującej depresji występującej u dzieci, które straciły matkę i nie otrzymały odpowiedniego zastępstwa.

Depresja poporodowa

Ostra depresja występująca w okresie trzech miesięcy po urodzeniu dziecka.

Depresja psychotyczna

Nasilona depresja, w której osoba nią dotknięta traci kontakt z rzeczywistością i doświadcza różnego rodzaju ograniczeń prawidłowego funkcjonowania.

Depresja reaktywna

Depresja będąca wynikiem pewnych zdarzeń, które miały miejsce w życiu danej osoby.

DSM-IV

Podręcznik Amerykańskiego Towarzystwa Psychologicznego klasyfikującego choroby i zaburzenia psychiczne.

Efekt Galatei

Wpływ pozytywnych oczekiwań wobec partnera na ujawnianie pozytywnych zachowań wobec niego. Galatea - wyrzeźbiona kobieta, która ożyła dzięki miłości, jaką zapalał do niej twórca rzeźby Pigmalion.

Efekt Golema

Wpływ negatywnych oczekiwań wobec partnera na ujawnianie negatywnych zachowań wobec niego. Golem - synonim bezdusznego automatu, robota. Golem to postać ulepiona z gliny, która została ożywiona przez pewnego rzemieślnika.

Etologia

Współcześnie termin ten jest używany dla określenia interdyscyplinarnej nauki łączącej zoologię, biologię i psychologię porównawczą, zajmującej się precyzyjną obserwacją zachowania zwierząt w ich naturalnym środowisku.

Homeostaza

To skłonność organizmu do utrzymywania równowagi biologicznej, zwłaszcza w odniesieniu do składników odżywczych, wody i temperatury

Heurystyka

Uproszczenie reguł wnioskowania, wykorzystywane do szybkiego i efektywnego wydawania sądów.

Mechanizmy obronne

Psychologiczne narzędzia, za których pomocą ego chroni się przed lękiem i impulsami id. Operują na poziomie nieświadomym i wykazują tendencję do zniekształcania rzeczywistości. Nazywane są też obronami ego.

Reakcja

Odpowiedź, działanie, ruch itp. wykonywany przez organizm w wyniku stymulacji.

Samorealizacja

Termin wprowadzony przez K. Goldsteina na określenie motywu spełnienia wszystkich potencjalnych możliwości jednostki.

Stadium analne

Między 1. a 3. rokiem życia. Cel psychologiczny - uzyskanie równowagi pomiędzy nadmierną kontrolą a jej brakiem.

Stadium falliczne

Między 3. a 5. rokiem życia. Cel psychologiczny - ukształtowanie się identyfikacji psychoseksualnej.

Stadium genitalne

Między 11-13 rokiem życia a dojrzałością. Cel psychologiczny - reintegracja poprzednich stadiów rozwoju. Usamodzielnienie się i uwolnienie od uzależnienia się od rodziców.

Stadium latencji

Między około 5-6 a 11-13 rokiem życia. Cel psychologiczny - integracja i konsolidacja poczucia tożsamości psychoseksualnej.

Stadium oralne

Okres od urodzenia do około 18. m-ca życia. Cel psychologiczny - ustalenie relacji ufnej zależności od pielęgnującej i dającej wsparcie osoby.

Stereotyp

Zbiór względnie stałych, uproszczonych i nieuprawnionych uogólnień dotyczących pewnej grupy bądź klasy ludzi.

Zachowanie

Ogólny termin obejmujący akty, aktywności, procesy, odpowiedzi, reakcje itp.
Każda dająca się mierzyć reakcja organizmu.

Podstawy psychologii ogólnej

1. Franken R.E., Psychologia motywacji, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2005
2. Strelau J., Doliński D., Psychologia. Podręcznik akademicki, Gdańskie wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2008
3. Litzke S.M., Schun H., Stres, mobbing i wypalenie zawodowe, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007
4. Zimbardo P.G., Johnson R.L., McCann V., Psychologia. Kluczowe koncepcje. Motywacja i uczenie się, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010
5. Zimbardo P.G., Psychologia i życie, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1994

Materiały dodatkowe

Materiały dodatkowe znajdują się w materiałach e-learningowych dostępnych na platformie