

# OPĆA PSIHOLOGIJA

Predmet psihologije

1



## Psihologija kao znanost i što je psihologija komunikacije

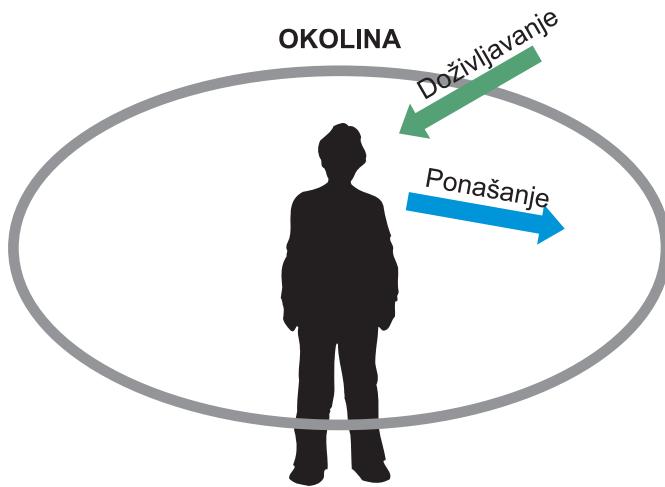
Cilj (što želimo naučiti):

Želimo naučiti što je psihologija i kakva je ona znanost, te što je komunikacija i utvrditi povezanost komunikacije s psihologijom.

**Psihologija** je razmjerno mlada znanost. Općenito, znanost je određeno područje kojim se ljudi bave kako bi došli do što većeg broja informacija koje mogu pomoći ostalim ljudima da što bolje žive. Psihologiju kao znanost zanima kako ljudi doživljavaju okolinu i kako se u njoj ponašaju. Čak se i danas mnogi autori ne slažu oko jedinstvene definicije psihologije, ali se ipak većina njih slaže s definicijom prema kojoj je psihologija znanost koja se bavi proučavanjem psihičkih procesa koji omogućavaju doživljavanje i ponašanjem. Osnova ovih procesa nalazi se u našemu tijelu, i to unutar dvaju najvažnijih sustava; **živčanog sustava i sustava žljezda s unutrašnjim izlučivanjem** (endokrinog sustava). Pod psihičkim procesima podrazumijevaju se procesi koji se odvijaju "unutar" čovjeka i koji su stoga subjektivni (ovise o samom pojedincu), a to su, na primjer: osjeti, opažanje, učenje, pamćenje, mišljenje, čuvstva ili emocije, motivacija i drugi važni procesi unutar čovjekova psihičkog funkcioniranja koji čovjeku omogućavaju doživljavanje unutarnjeg (osobnog) ili vanjskog svijeta (koji ga okružuje). Ovi se procesi i njihove manifestacije mogu očitovati na različite načine u čovjekovu ponašanju. Na taj su način doživljavanje i ponašanje povezani i dijelom su jedinstvene cjeline koju nazivamo psihičkim funkcioniranjem proučavanjem kojega se bavi psihologija. O navedenim će procesima biti riječi u ovome udžbeniku.

Kao samostalna znanstvena disciplina (znanost) psihologija proučava psihičke procese i ponašanje unutar

Psihologija je znanost koja se bavi proučavanjem psihičkih procesa koji omogućavaju doživljavanje te ponašanje.



*Čovjek komunicira sa svojom okolinom*

Prvo, prima podražaje iz okoline i na taj način doživljava svoju okolinu. Na ovaj se način psihologija bavi proučavanjem čovjekova **doživljavanja** okoline u kojoj živi (tako saznajemo kako nešto miriše, kako nešto izgleda, kakve zvukove proizvodi i slično). Drugo, čovjek nastoji upravljati svojom okolinom, nastoji nešto i promijeniti u okolini (ili okolinu prilagoditi sebi). To se zove čovjekovim **ponašanjem** u okolini. Osim doživljavanja promjena u okolini, čovjek može doživljavati i vlastite unutarnje promjene (čovjek je svjestan vlastitih psihičkih procesa). Ove promjene također imaju značajan utjecaj na ponašanje u okolini.

Dakle, čovjek neprekidno razmjenjuje poruke sa svojom okolinom, a primanje i odašiljanje poruka, odnosno proces razmjenjivanja poruka nazivamo **komunikacijom** (kada se radi o razmjenjivanju poruka s drugim ljudima taj se oblik komunikacije zove međuljudskom komunikacijom). Znanstvena disciplina unutar psihologije (područje ili grana psihologije) koja proučava kako čovjek razmjenjuje podatke sa svojom okolinom naziva se **psihologijom komunikacije**. Kako uslužna zanimanja gotovo uvijek uključuju i kontakt s korisnikom usluge, a kontakt uključuje komunikaciju, spoznaje do kojih je došla psihologija i koje se primjenjuju na komunika-

nekoliko glavnih područja (grana) istraživanja i unutar mnogih područja (disciplina) primjenjene psihologije koristeći znanstvene metode istraživanja. Ova znanja koriste se za razumijevanje i tretman različitih odstupanja u psihofizičkom i psihosocijalnom funkcioniranju kao i za razumijevanje i predviđanje ponašanja u različitim oblicima ljudske aktivnosti.

Čovjek s okolinom razmjenjuje podatke na dva načina.

## 1. / Opća psihologija

ciju važno je poznavati kako bi usluga koju pružamo bila potpuna. Stoga se u dijelu koji slijedi upoznajemo s osnovama psihičkog funkcioniranja (doživljavanja) i ponašanja kod čovjeka.

### *Ključni pojmovi:*

psihologija, psihički procesi, doživljavanje, ponašanje, komunikacija, psihologija komunikacije

## Važnost psihologije i komunikacije za uslužna zanimanja

Cilj (Što želimo naučiti):

Želimo naučiti zašto je važno poznavati psihičke procese i ponašanje kod ljudi da bismo se uspješno bavili uslužnim zanimanjem, te zašto je za uslužna zanimanja važna komunikacija.

Mnoga područja proizvodnje ili usluga bave se ljudima ili ovise o ljudskoj djelatnosti. Tako je i sa uslužnim zanimanjima za koja smo već naveli kako su najčešće i kontaktna zanimanja. Kontaktna zanimanja uključuju neposredni kontakt, a neposredni kontakt uključuje i komunikaciju s korisnicima usluga.

**Kvalitetno komunicirati s korisnicima** usluga ne znači biti samo pristojan, uljudan i susretljiv (iako je i to jako važno), već to znači i **znati tumačiti psihičke procese i ponašanje**, a posebno raspoloženja i promjene raspoloženja kod ljudi, njima se prilagođavati, kontrolirati se u različitim životnim situacijama, znati kada s nekim treba i na koji način komunicirati, kada je poželjno razgovarati, a kada je možda bolje šutjeti. Važ-

Uslužna zanimanja često uključuju kontakt i komunikaciju s ljudima.



*Pogled ponekad govori više od riječi*

na spoznaja o ljudima jest to da su svi ljudi različiti. Nema identičnih pojedinaca, a to znači da se svatko od nas ponaša drugačije od drugih i da svijet oko sebe doživljava na osoban način. Stoga je, između ostalog, važno znati kako psihički procesi utječu jedni na druge te na ponašanje, ali i kako ponašanje utječe na psihičke procese. Dakle, osnovne zakonitosti u psihičkom funkcioniranju kod ljudi postoje i njih je važno poznavati posebno ako posao kojim se bavimo uključuje rad s ljudima.

Treba znati da **komunikacija među ljudima može biti verbalna** (razgovori) i **neverbalna** komunikacija ("govor tijela"), a verbalna i neverbalna komunikacija nisu neovisne jedna o drugoj, već se prožimaju i najčešće odvijaju istodobno. Najvažnije je znati da je komunikacija trajni proces i da se neprekidno odvija kada smo u kontaktu s drugim ljudima.

O oblicima komunikacije više će biti riječi poslije.

#### *Ključni pojmovi:*

ponašanje i doživljavanje, kvalitetna komunikacija s korisnicima usluga, verbalna i neverbalna komunikacija

## Grane psihologije

**Cilj (što želimo naučiti):** Želimo naučiti kojim se sve životnim područjima bavi psihologija.

Psihologija se bavi proučavanjem psihičkog funkcioniranja (ne samo čovjeka nego i životinja) u različitim životnim područjima i spoznaje psihologije primjenjuju

se na različita životna područja. I mnoge druge znanosti koriste se spoznajama do kojih je došla psihologija, a pogotovo je to slučaj s primjenom psihologičkih spoznaja u različitim područjima života. Do pojedinih spoznaja psihologija dolazi i u suradnji s drugim znanostima; s medicinom u nastojanju da se utvrdi tjelesna osnova psihičkih procesa, sa sociologijom, s kojom zajednički nastoji doći do spoznaja o mjestu i ulozi te ponašanju pojedinca u društvu i djelovanju društva na pojedinca, s ekonomijom u primjeni spoznaja o doživljavanju i ponašanju na, recimo, ponašanje kupaca u kupoprodajnom procesu. Ovakvih primjera ima mnogo.

Budući da se suvremena psihologija dijeli na veliki broj područja, grana i disciplina, teško ih je jednoznačno sve klasificirati, pa su ovdje navedene samo neke od njih.

Zbog toga su se razvile različite grane suvremene psihologije. Možemo ih podijeliti na:

#### a) Grane bazične odnosno teorijske psihologije

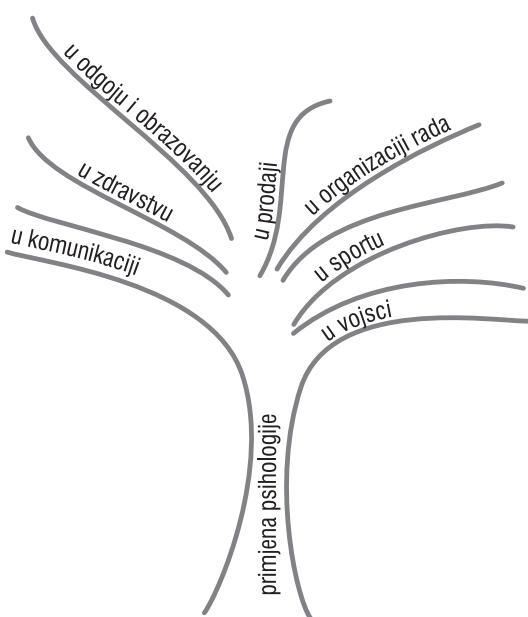
Bazična odnosno teorijska psihologija bavi se empirijskim (iskustvenim) i teorijskim istraživanjima, a najvažnije su grane:

- **opća psihologija** nastoji spoznati opće zakonitosti i principe o psihičkom funkciranju čovjeka (na primjer, nastoji spoznati zakonitosti o učenju, pamćenju, mišljenju, motivaciji i ostalim psihičkim procesima)
- **fiziološka odnosno biološka psihologija** istražuje fiziološku odnosno biološku osnovu psihičkih procesa (na primjer, ova grana nastoji spoznati kako su tjelesni i psihički procesi povezani, pa ju recimo zanima kako u mozgu nastaju osjeti, koja je priroda živčanih impulsa odnosno kako se poruke prenose u živčanom sustavu i slično)
- **razvojna psihologija** proučava promjene u psihičkom životu od prije rođenja pa do smrti (na primjer, proučava kako se razvija govor, zašto je igra važna za razvoj djeteta, što se s mladima događa u pubertetu i adolescenciji, što sa starijim osobama u kasnoj životnoj dobi i slično)

- **komparativna ili zoopsihologija** usporedno istražuje psihičke procese i ponašanje čovjeka i životinja (na primjer, nastoji spoznati kako se razvija privrženost između psa i čovjeka, na koje ljudske znakove i kako životinje reagiraju i slično)
- **socijalna psihologija** bavi se proučavanjem društvenog života čovjeka, međusobnih odnosa pojedinca u grupi i odnosa pojedinca i grupe (na primjer, proučava kako pojedinac stupa u odnose s drugim ljudima, zašto nam je netko bolji prijatelj od drugoga, kako čovjek funkcioniра u grupi s drugim ljudima i slično)

### b) Grane primijenjene psihologije

Primijenjena psihologija istražuje putove primjene zakonitosti i spoznaja o čovjekovom ponašanju u različitim životnim područjima, pa tako imamo jako mnogo područja primijenjene psihologije, a neka od njih su:



*Psihologija je vrlo razgranata i primjenjiva znanost.*

- u sportu (psihologija sporta bavi se psihološkom pripremom sportaša za javne nastupe, s time kako se nositi s pobjedama i porazima i slično),
- u vojsci (vojna psihologija bavi se psihološkom pripremom vojnika za vojne operacije, suzbijanjem stresa, suočavanjem sa smrću i slično),
- u prodaji (psihologija prodaje obučava prodavače za uspostavljanje kontakta s korisnikom usluga, za promidžbu dobara i usluga, reklamiranje i slično),
- u komunikaciji (psihologija komunikacije bavi se pitanjima važnima za međuljudsku komunikaciju, posebno kada se radi o pružanju profesionalnih usluga drugim ljudima).

Najvažnije grane primijenjene psihologije jesu:

- **psihologija rada** bavi se proučavanjem ponašanja čovjeka tijekom izvođenja radnih aktivnosti (na

## 1. / Opća psihologija

primjer, proučava kako rad djeluje na čovjeka i kako čovjek djeluje na rad, koje je poslove bolje obavljati sam a koje u suradnji s drugima, kako osvjetljenje djeluje na radnu sposobnost, kako na rad djeluje umor i slično)

- **klinička psihologija** nastoji primijeniti spoznaje o psihičkom funkcioniranju prevenciji i dijagnozi ali i u tretmanu različitih psihičkih teškoća kod ljudi (na primjer, bavi se savjetovanjem ljudi u kriminalnim situacijama i u situacijama kada čovjek ima osobnih problema, zatim utvrđivanjem strukture nečije ličnosti, mjerenjem inteligencije i slično)
- **psihologija obrazovanja** istražuje procese koji su važni u odgojno-obrazovnom procesu (na primjer, bavi se organizacijom školskog učenja, utvrđivanjem primjerenog oblika školovanja djece, pomašnjem djeci u rješavanju školskog neuspjeha i postizanju uspjeha i slično)

### Ključni pojmovi:

grane teorijske (bazične) psihologije, grane primijenjene psihologije

## Metode psihologije

### Cilj (Što želimo naučiti):

Želimo naučiti kojim se metodama psihologija služi u izučavanju psihičkih procesa i ponašanja.

U proučavanju različitih psiholoških fenomena i psihičkih procesa psihologija se koristi i različitim metodama. Ove joj **metode** pomažu da lakše dođe do odre-

đenih spoznaja koje kasnije primjenjuje u svakodnevnom životu. Najčešće se u psihologiji koriste sljedeće metode:

### 1. Samoopažanje

To je sustavno opažanje vlastitih psihičkih procesa koje je moguće jer je čovjek svjestan svojih psihičkih procesa i može o njima izvijestiti druge osobe. Nedostatak ove metode je u tome što pojedine osobe ne mogu izvijestiti o svojem doživljavanju i ponašanju (na primjer, mala djeca, teško ozlijedene osobe, hendikepirane osobe itd.) ili mogu iskriviti svoje odgovore na naša pitanja o tome što i kako doživljavaju. Nije ni dovoljno jasno koliko pojedinac poznaje i raspozna vlastite psihičke procese.

### 2. Opažanje u prirodnim uvjetima

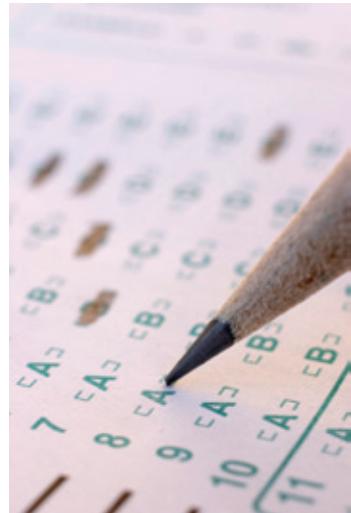
To je sustavno opažanje ponašanja drugih ljudi u onim situacijama u kojima se promatrano ponašanje stvarno odvija (na primjer, ako želimo saznati kako se učenici ponašaju za vrijeme nastave, tada su prirodni uvjeti za to nastavni satovi u učionici koja je prirodno okruženje učenicima na nastavi). Psiholozi ovu metodu koriste kada oni koje opažaju ne mogu sami dati iskaz o svojim psihičkim procesima ili kada je jednostavnije opažati druge nego ih pojedinačno pitati. Međutim, često je vrlo nepraktično ili čak i nemoguće za veći broj osoba organizirati opažanje u uvjetima u kojima oni žive ili rade.

### 3. Studija slučaja

Ova se metoda koristi kada nije moguće ispitati ili opažati veći broj osoba. Tada možemo koristiti temeljito proučavanje ili analizu (studiju) pojedinačnih slučajeva kako bi se došlo do spoznaja koje se (spoznaje) onda uopćavaju i na sve ostale ljude. Jasno je da iz ove metode proizlazi opasnost da pojedinci koje opažamo nisu najbolje odabrani (kažemo da nisu reprezentativni) kao predstavnici one skupine ljudi koju želimo izučavati, pa možemo pogriješiti ako uopćavamo na temelju opažanja takvih osoba.

#### 4. Anketno ispitivanje ili primjena upitnika

Ova metoda omogućava značajnu uštedu vremena i koristi se u slučajevima kada ne možemo opažati poнаšanje ljudi u pojedinim situacijama. Tada koristimo ankete kojima pobuđujemo, prikupljamo i analiziramo izjave ljudi o njihovu ponašanju, stavovima, interesima i ostalom, i to istovremeno možemo učiniti za veći broj ljudi, što je značajna ušteda u vremenu. Budući da većem broju ljudi postavljamo ista pitanja o njihovu doživljavanju i ponašanju, njihove odgovore možemo uspoređivati. Međutim, nedostatak ove metode jest u tome što nismo sigurni da li su nam ljudi dali iskrene odgovore na postavljena pitanja i koliko uopće poznaju sami sebe.



Primjer upitnika

#### 5. Eksperiment

Postupak kojim se namjerno izazivaju neke pojave radi opažanja ili mjerjenja nazivamo eksperimentom i njega je moguće primijeniti i u psihologiji kao i u mnogim drugim znanostima. Na primjer, eksperimentom u psihologiji možemo namjerno izazvati ljudske reakcije; možemo ljudima zadavati različite podražaje (zvučne i svjetlosne signale), pa onda možemo mjeriti koliko je pojedincima potrebno vremena da ih uoče i na njih reagiraju, recimo pritiskom na tipku (to se zove vrijeme reakcije).

Važno je znati kako svaka od navedenih metoda ima svoje značajne prednosti, ali i nedostatke, te je onima koji se bave izučavanjem ljudskog psihičkog funkciranja i ponašanja preporučljivo kombinirati više metoda kako bi dobili što potpunije podatke o psihičkim procesima i ponašanju kod ljudi.

#### Ključni pojmovi:

metode psihologije (samoopažanje, opažanje u prirodnim uvjetima, studija slučaja, anketno ispitivanje, eksperiment)

## Sažetak o psihologiji

Cilj (što želimo naučiti):

Želimo ponoviti spoznaje o psihologiji i tjelesnim osnovama psihičkih procesa i ponašanja, te spoznaje o komunikaciji i važnosti poznavanja psihologije komunikacije za uslužna zanimanja.

### !! Što je važno zapamtiti:

Psihologija je znanost koja se bavi proučavanjem psihičkih procesa koji omogućavaju doživljavanje i proučavanjem ponašanja. Osnova ovih procesa nalazi se u našemu tijelu, i to unutar dvaju najvažnijih sustava; živčanog sustava i sustava žljezda s unutarnjim izlučivanjem (endokrinog sustava).

Do spoznaja o psihičkim procesima i ponašanju psihologija dolazi istraživanjem zakonitosti u različitim granama psihologije. Spoznaje psihologije primjenjuju se i na različita životna područja. U tim se slučajevima psihologija naziva primijenjenom psihologijom. U primjenjenu psihologiju spada i psihologija komunikacije (znanstvena disciplina koja se bavi proučavanjem kako čovjek razmjenjuje podatke s drugim ljudima).

U proučavanju psihologičkih fenomena i psihičkih procesa psihologija se koristi različitim metodama (samoopažanje, opažanje u prirodnim uvjetima, studija slučaja, anketno ispitivanje ili primjena upitnika, eksperiment).

Kako su korisnici usluga ljudi, jasno je da je važno znati kako se ljudi ponašaju i koji su to psihički procesi koji omogućuju njihovo doživljavanje, a sve to da bismo svoj pristup prilagodili ljudima i kako bi oni bili zadovoljni uslugom.

## 1. / Opća psihologija

### Pitanja za provjeru znanja

??

1. Psihologija nije znanost.

T N

2. Psihologija se bavi proučavanjem psihičkih procesa i \_\_\_\_\_ kod čovjeka.

3. Grane psihologije dijele se na grane teorijske psihologije i grane \_\_\_\_\_ psihologije.

4. Psihologiju zanima i kako tjelesni procesi djeluju na psihičke procese.

T N

5. Primanje i odašiljanje poruka odnosno razmjenjivanje poruka nazivamo \_\_\_\_\_.

6. Ljudi ne mogu opažati vlastite psihičke procese.

T N

7. Sustavno opažanje ponašanja drugih ljudi u onim situacijama u kojima se promatrano ponašanje stvarno odvija nazivamo:

- a) samoopažanje
- b) opažanje u prirodnim uvjetima
- c) eksperiment

8. Komunikacija među ljudima može biti verbalna i \_\_\_\_\_.

9. Grana primijenjene psihologije koja istražuje procese koji su važni u odgojno-obrazovnom procesu naziva se psihologija \_\_\_\_\_.

10. U psihologiji se ne može koristiti eksperiment.

T N



• **Razmislite!**

- Što znači da je psihologija primjenjiva znanost.
- Zašto je osobama koje pružaju osobne usluge važno poznavati zakonitosti psihičkog funkcioniranja čovjeka.



**Potražite u tekstu!**

- Definiciju psihologije.
- Podjelu psihologije na grane.
- Metode psihologije.