

Научно-практический центр
«ПСИХОСОМАТИЧЕСКАЯ
НОРМАЛИЗАЦИЯ»

Психология общения:

**общение - определение и функции,
особенности профессионального
общения, структура общения,
особенности перцептивной и
коммуникативной составляющих
общения, основные техники общения**

Омар Хайям ● статусы, цитаты и афоризмы

Живи так, чтобы люди,
столкнувшись с тобой,
улыбнулись, а, общаясь
с тобой, стали чуточку
счастливей.

Омар
Хайям
ok.ru/jizn.vstat



Общение — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера)

Вне общения невозможна человеческая деятельность.

В характеристике общения важны его функции.

*Б. Ломов выделяет **три функции** общения:*

- 1. информационно-коммуникативную;*
- 2. регулятивно коммуникативную;*
- 3. эффективно коммуникативную.*

Функции общения

Наименование функции	Ее содержание
<i>Социализация</i>	Формирование и развитие межличностных отношений в качестве условия становления человека как личности.
<i>Познавательная</i>	Познание людьми друг друга.
<i>Психологическая</i>	Осуществление определенного воздействия на психологическое состояние человека.
<i>Отождествления (противопоставления)</i>	Выражение причастности человека к группе: «Я – свой» или «Я – чужой».
<i>Организационная</i>	Организация совместной деятельности людей

ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ

- 1. Познавательная или информативная (получение и обмен информацией)
- 2. Эмоциональная или эмотивная (улыбка - первый эмоциональный отклик, начальный момент появления общения, обмен эмоциями между партнерами)
- 3. Регуляторная
- 4. Контактная
- 5. Оказание влияния
- 6. Установление отношений
- 7. Понимание
- 8. Взаимодействие и восприятие себя через другого (умение поставить себя на место собеседника)

Особенности профессионального общения

ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ



- При рассмотрении вопросов этики поведения медицинских работников выделяют основные и общие правила, требующие соблюдения независимо от профиля медицинского учреждения.
- Отношения между врачом и пациентом являются основной любой врачебной деятельности. По словам Харди, формируется связь «врач, сестра, больной»
- Целью контактов между пациентом и медицинским работником является оказываемая последним медицинская помощь. Исходя из этого, предполагается неоднозначность роли контактов в системе взаимодействия «медицинский работник-пациент». Однако вовсе не следует, что интерес в таком взаимодействии существует только со стороны пациента. Медицинский работник в не меньшей степени должен быть заинтересован в оказании помощи больному, так как эта деятельность является его профессией, выбор которой обусловлен его собственными мотивами и интересами.

Общение медицинского работника и пациента можно назвать вынужденным общением. Так или иначе, но основным мотивом встреч и бесед больного человека с медработником становится появление у одного из участников такого взаимодействия проблем со стороны здоровья. Со стороны медработника существует при этом вынужденность выбора субъекта общения, которая обусловлена его профессией, его социальной ролью. И если обращение пациента к медицинскому работнику, обусловлено, как правило, поиском медицинской помощи, то заинтересованность медработника в пациенте объясняется соображениями его профессиональной деятельности.



Содержание

ЖАЛОБА

На вызове врач скорой помощи оказал помощь пострадавшему в полном объеме. Пострадавший удовлетворен действиями медика. Но родственники пациента не довольны поведением врача, расценивают все его слова как грубость и пренебрежение. И грозят написать жалобу.

В данном случае, понимая причину неудовлетворенности родственников в том, что они находятся в состоянии стресса, не правильно, искажая, считывают невербальную и вербальную информацию от врача, не используют возможность разрешения конфликта любыми предложенными врачом способами. Вероятно, у них сформировалось стрессорное туннельное мышление. В этом случае надо предложить написать жалобу сразу с тем условием, что врач сам принесет ее администрации подстанции с последующим звонком от заведующего или старшего врача. Дать время на написание текста, это будет выплеск второй адреналовой волны (первая была вербальной). После этого, забрав жалобу, доложить о случившемся диспетчеру подстанции. В данном случае, после звонка, неприятность нивелируется, и конфликтные родственники успокоятся.

В данном случае из двух зол надо выбрать меньшее.

Навыки этикетного поведения медработника в деловом общении

I. Делай всё вовремя

II. Не болтай лишнего

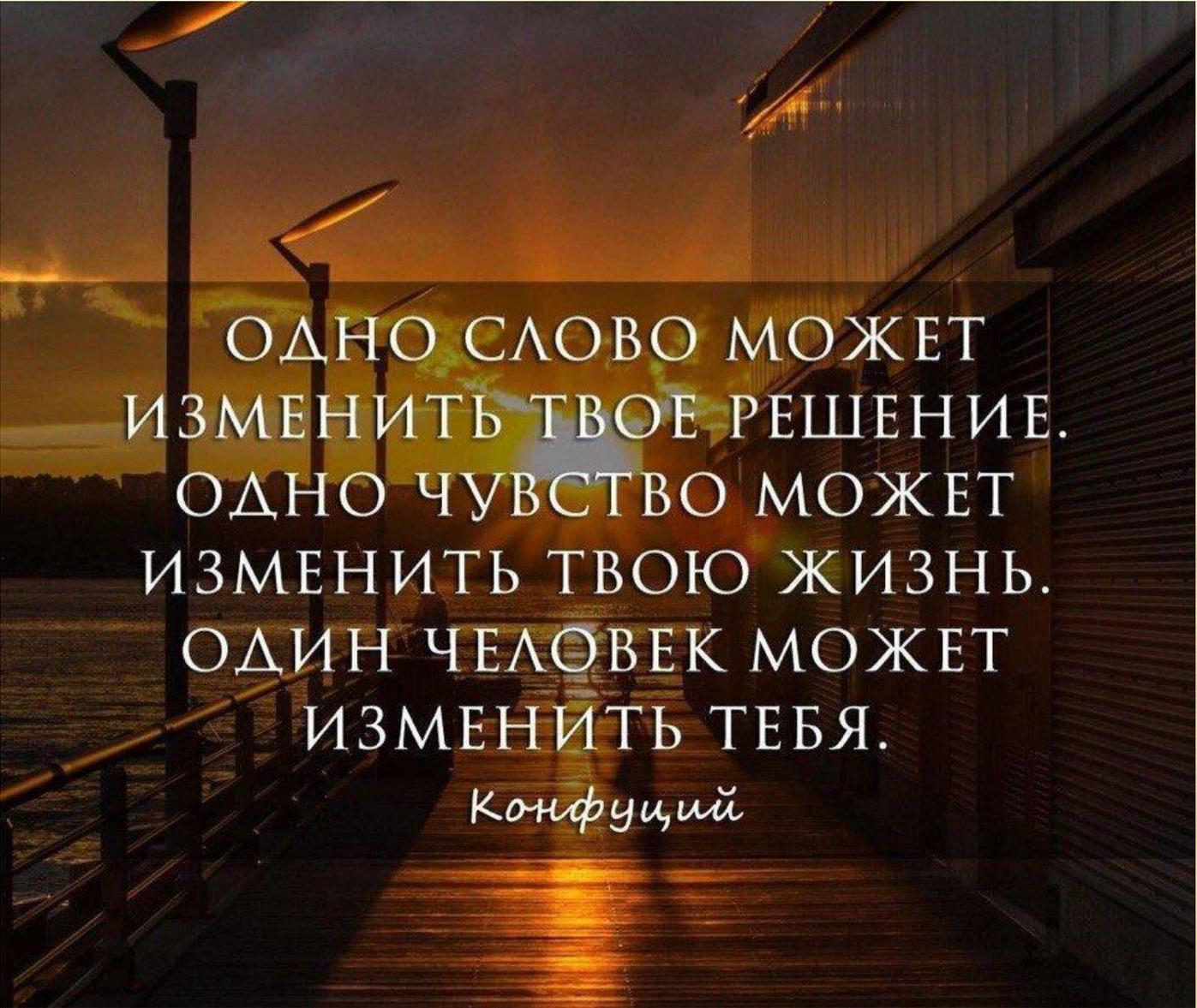
III. Думай не только о себе, но и о других

IV. Одевайся как положено

V. Говори и пиши хорошим языком

VI. Будь любезен и вежлив.



A photograph of a wooden pier extending into a body of water at sunset. The sky is a mix of orange, yellow, and dark blue. On the right, there is a building with a corrugated metal roof. Several streetlights with curved, modern-style lamps are visible along the pier. The water reflects the light from the sky and the pier.

ОДНО СЛОВО МОЖЕТ
ИЗМЕНИТЬ ТВОЕ РЕШЕНИЕ.
ОДНО ЧУВСТВО МОЖЕТ
ИЗМЕНИТЬ ТВОЮ ЖИЗНЬ.
ОДИН ЧЕЛОВЕК МОЖЕТ
ИЗМЕНИТЬ ТЕБЯ.

Конфуций

Общение в работе медицинского работника



1. Установить психологический контакт
2. Рассказать в доступной форме о болезни и лечении, но учитывая при этом содержание медицинской тайны
3. Успокоить и ободрить пациента
4. Хранить медицинскую и личные тайны пациента
5. Использовать слово как важный психотерапевтический и психопрофилактический фактор
6. Определить в беседе индивидуальные личностно-характерологические особенности пациента (характер, темперамент, способности, потребности и т.д.)
7. Профессионально и грамотно строить свои взаимоотношения с родственниками пациента, с медицинским коллективом, не допускать критики его в присутствии пациентов



На вызове предложили надеть бахилы, предоставленные родственниками пациента. Медики отказались, была написана жалоба.

Как поступить в данном случае – вероятнее всего вступить в диалог.

Врач:

– Экстренная помощь не требуется, больному легче?

При ответе, что есть время надеть бахилы – понять, что, вероятнее всего, реанимационные мероприятия не требуются.

Если же после надевания бахил, при обслуживании пациента медики диагностируют тяжелое состояние, практика показывает, что потеря времени для надевания бахил – ничего не изменила бы. Но будет аргумент для родственников – о потере этого самого времени, если претензия такая все же будет.

Хотя по настоящему законодательству – сотрудники экстренной службы не обязаны надевать бахилы

Существенно улучшить и оптимизировать свои отношения с пациентом, выработать свой индивидуальный стиль общения можно, развивая такие качества, как **аттракция, эмпатия и рефлексия.**

Аттракция – это умение нравиться другим людям, производить на них приятное впечатление.

Эмпатия - это умение сопереживать другому человеку, способность понимать его не столько умом, сколько сердцем, т.е. постижение эмоционального состояния другого человека.



Рефлексия - это процесс логического анализа проблем, поступков и состояний собеседника, приводящий к определенным обобщениям и выводам о нем.

На вызове скорой помощи в комнате было много близких больного, и фельдшер попросила выйти некоторых из них, что бы было попросторнее. Ее слова были расценены как грубость и попытку выгнать из помещения. Произошел диалог, который закончился ударом мужчины по лицу фельдшера-женщины.

Как поступать в подобном случае и не доводить до драки.

Всегда медики должны понимать основную вещь – да, на вызове они главные, да, они более адекватны и реальнее смотрят на происходящие события. Но проблема как раз в том, что люди, близкий которых заболел, находятся в состоянии близком к дезадаптации. Они неадекватно реагируют на окружающие ситуации, видят их в более негативном, угрожающем для себя виде.

Опять же надо понимать, что главное, за что «цепляется» каждый человек, это за свою уверенность во владении и прогнозе ситуации. При вызове скорой помощи – этот основной постулат, не дающий людям сойти с ума, рушится. На фоне симпатического доминирования – в ответ на любой стимул человек в этом случае станет защищаться. А, как известно, нападение – лучшая защита.

Что не правильно сделала женщина-фельдшер. Находясь в более адекватном состоянии (хотя оправданием может служить то, что это был поздний ночной вызов, и она тоже была в состоянии легкой степени дезадаптации), все равно, ее задачей было оценить фоновое состояние людей в комнате, уровень их тревоги и агрессии, и, вероятно, не вступать в диалог.

СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ

Существует, как минимум, **три подхода** к определению общения.

Первый подход.

Общение – как коммуникация. Так, Г. Лассуэлл занимался структурой общения и создал модель коммуникативного процесса: Кто? Кому? Что? Как? С каким эффектом? передает информацию?

Второй подход.

Общение – взаимодействие, в котором его участники влияют на притязания и чувства другого.

Третий подход.

понимается как деятельность – это сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порожденный потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого

СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ

Аспекты в структуре общения



• СОДЕРЖАНИЕ ОБЩЕНИЯ

информация,
которая через
общение
передается
от человека
к человеку



• ЦЕЛЬ ОБЩЕНИЯ

то, ради чего
человек вступает
в общение
с другими людьми



• СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

то, с помощью чего
оно реализуется



СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ

Общение как сложное
системное и многоуровневое явление



Структура общения

- **Субъект** - тот, кто является инициатором
- **Цель** - это то ради чего возникает необходимость в общении
- **Содержание** - информация
- **Средства** – это способы передачи информации
- **Получатель информации**

Структура общения

- **Коммуникативная сторона** общения - обмен информацией между партнерами по общению, передача и прием знаний, идей, мнений и чувств.
- **Интерактивная сторона** общения – обмен действиями между общающимися сторонами, т.е. организация межличностного взаимодействия.
- **Перцептивная сторона** общения – процесс воспитания и познания людьми друг друга с последующим установлением на этой основе определенных межличностных отношений.

ОСОБЕННОСТИ ПЕРЦЕПТИВНОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ ОБЩЕНИЯ

Перцептивная сторона общения означает процесс **восприятия** друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания. Понятно, что от того, насколько точно и верно партнеры **интерпретируют поведение** друг друга, зависит эффективность их дальнейших контактов.

ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАТИВНОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ ОБЩЕНИЯ

Для того чтобы **партнеры** по переговорам понимали друг друга, должна быть выработана единая система знаков и понятий, позволяющий **партнерам** правильно ориентироваться в определенной области знаний. В процессе общения коммуникатор и **реципиент** поочередно меняются местами: коммуникатор становится **реципиентом**, **реципиент** — коммуникатором. Так организуется диалоговое общение.

Техника общения

- Техника общения – это способы преднастройки человека на общение с людьми, его поведение в процессе общения, а приемы - предпочтительные средства общения, включая вербальные и невербальные.
- Прежде чем вступить в общение с другим человеком, необходимо определить свои интересы, соотнести их с интересами партнёра по общению, оценить его как личность, выбрать наиболее подходящую технику и приёмы общения.
- В процессе общения, необходимо контролировать его ход и результаты, уметь правильно завершить акт общения, оставив у партнёра благоприятное или неблагоприятное впечатление о себе и сделав так, чтобы в дальнейшем у него возникло или не возникло стремление продолжать общение.

Техники общения

Неэффективные

- Приказы, команды
- Угрозы
- Нравоучения
- Выговоры, обвинения
- Высмеивание
- Догадки, интерпретации
- Выспрашивание
- Отшучивание

Эффективные

- Я-сообщение
- Техника трех «да»
- Перефразирование
- Активное и пассивное слушание

Техники общения: понимающие и директивные

- Профессиональная деятельность требует использования понимающих и директивных техник общения.
- Техника понимающего общения это совокупность установок направленных на понимание партнера. Главное в технике понимания — это *ориентация субъекта общения на внутреннюю систему ценностей самого партнера, а не на свою собственную.*
- Техника директивного общения - это совокупность установок, правил и конкретных приемов реагирования, направленных на оказание прямого психологического давления.

Тактика общения — реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии на основе владения техниками и знания правил общения

Техника общения — совокупность конкретных коммуникативных умений: говорить и слушать.

Позиции в общении:

- 1) доброжелательная позиция принятия собеседника;
- 2) нейтральная позиция;
- 3) враждебная позиция непринятия собеседника;
- 4) доминирование, или "общение сверху";
- 5) "общение на равных";
- 6) подчинение, или позиция "снизу".

Э. Берн создал популярную концепцию, корни которой уходят в психоанализ. Однако концепция Берна вобрала в себя идеи и понятия как психодинамического, так и бихевиориального подхода, сделав акцент на определении и выявлении когнитивных схем поведения, которые программируют взаимодействие личности с собой и другими.

Трансактный анализ Э.Берна

Позиции участников взаимодействия:

«ДИТЯ» - состояние спонтанное, творческое, игривое.

«ВЗРОСЛЫЙ» - отвечает за объективную оценку реальности, направлен на сотрудничество, взаимодействие и равноправие в отношениях.

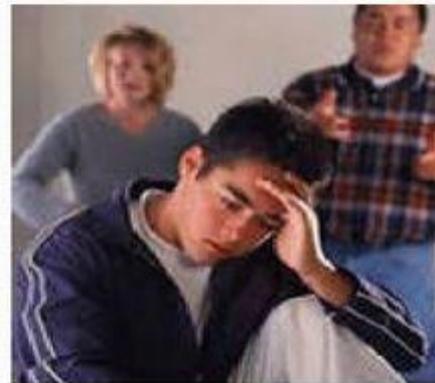
«РОДИТЕЛЬ» - состояние, в котором человек стремится поучать, контролировать других людей, критиковать и оценивать их поведение.

Правила общения Э.Берна

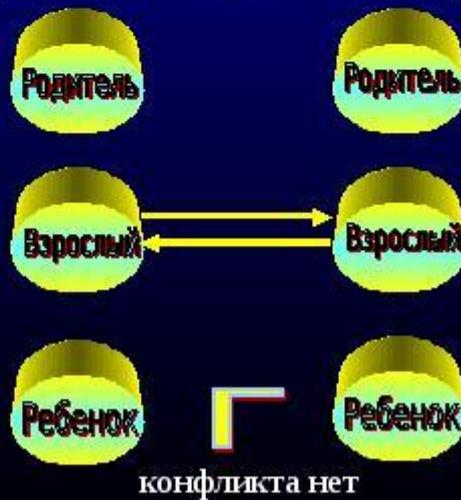
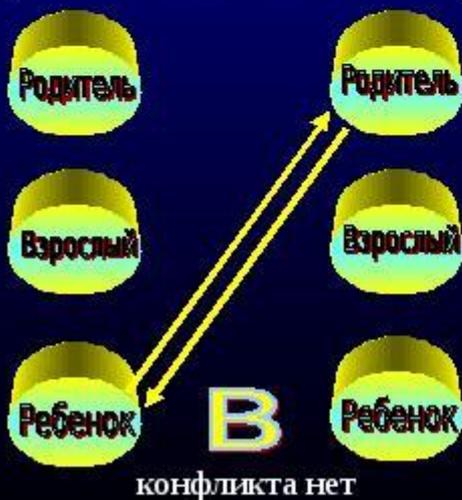
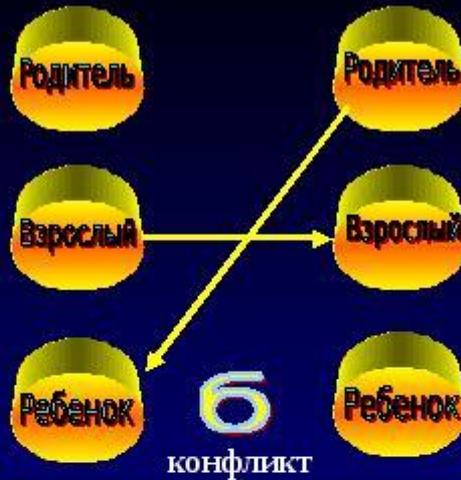
Пока векторы
параллельны, общение
может продолжаться
неограниченно долго.



Если векторы
пересекаются, общение
прерывается, это
«плохое»
взаимодействие.



ЗАКОНЫ ОБЩЕНИЯ по Э.БЕРНУ



1. Если общение идет по схеме горизонтальной или наклонной транзакции, оно может идти неограниченно долго.

Конфликта нет и не будет.

2. Если общение идет по схеме перекрестной транзакции, общение прекращается и начинается конфликт.

ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПОЗИЦИЙ В ОБЩЕНИИ ПО БЕРНУ

Наименование характеристики	Позиция в общении		
	Родитель (Рд)	Взрослый (В)	Ребенок (Рб)
Характерные слова и выражения	Все знают, что... Ты не должен никогда... Ты должен всегда...	Как? Что? Когда? Почему? Возможно... Вероятно...	Я сердит на тебя! Вот здорово! Отлично! Отвратительно!
Интонации	Обвиняющие, снисходительные, критические, пресекающие	Адекватные реальности	Чрезмерно эмоциональные
Состояние, производимое впечатление	Надменное, сверхправильное, очень приличного человека	Внимательное, заинтересованное, направленное на поиск информации, решения	Неуклюжее, игривое, навязчивое, подавленное, угнетенное, сверхвосторженное
Выражение лица	Нахмуренное, обеспокоенное, неудовлетворенное	Задумчивое, внимательное, открытое	Восторг, удивление, угнетенность
Позы	Руки в бока, руки сложены на груди, указующий жест	Наклон к собеседнику, голова и туловище повернуты к собеседнику	Спонтанная подвижность, пальцы сжаты в кулаки, руки что-то крутят, дергают

Примеры высказываний в медицинской практике:

- 1. Вы долго ехали.**
- 2. Оденьте бахилы.**
- 3. Вы меня не отвезете в больницу?**
- 4. Вы мне хамите.**
- 5. Я буду жаловаться.**
- 6. Вы что не сделаете мне укол?**
- 7. Я хочу, что б мне сняли электрокардиограмму.**



Омар Хайям • статусы, цитаты и афоризмы

"Если тебе не
нравится то, что
ты получаешь,
измени то, что ты
даёшь"

Омар
Хайям
ok.ru/jizn.vstat

Техника общения

- Раскройте ладони, выпрямитесь - это знак того, что человек внимательно слушает
- Старайтесь слушать, не закрывая рот рукой, не почёсывая мочку уха, не потирая веки, не отводя глаза. Это свидетельствует о сомнениях и несогласии и вызывает недоверие.
- Кто-то подпирает щеку или подбородок рукой - это верный признак, что ему скучно.
- Постукивание пальцами по столу выражает нетерпение.
- При внимательном слушании указательный палец собеседника упирается в висок.
- Хороший способ расположить к себе собеседника - копировать его жесты.

Виды слушания

Психологи и исследователи общения выделяют 4 вида слушания.

Эмпатическое слушание. Это умение считывать чувства, эмоции говорящего. Умение представить себя на месте собеседника, сопереживать ему. Эмпатическое слушание эффективно, если визави или его информация вызывают положительные эмоции.

Критическое слушание. Это целенаправленный анализ полученной информации. Ее критическое восприятие, понимание. Такое слушание эффективно для принятия ответственных решений. Оно позволяет взвесить все за и против, согласиться или не согласиться с собеседником.

Пассивное (нерефлексивное) слушание. Такой вид используется, когда собеседнику необходимо выговориться. Оно подразумевает минимальное вмешательство в монолог визави.

Активное (рефлексивное) слушание. Это максимальное установление обратной связи с собеседником. Активное слушание помогает расположить к себе собеседника. Позволяет влиять на его точку зрения. Прием активного слушания свидетельствует об элементарной вежливости, внимании к словам

Говоря о методах активного слушания, речь идет о понимании слов говорящего больше, нежели они передают. Это так называемое проникновение во внутренний мир говорящего, понимание его чувств, эмоций и мотивов.

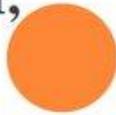
В обыденной жизни данный метод называют **эмпатией**, которая проявляется на трех уровнях:

Сопереживание – это проявление тех же чувств, что и собеседник. Если он плачет, то и вы плачете вместе с ним.

Сочувствие – это предложение своей помощи, видя эмоциональные страдания собеседника.

Симпатия – это добродушное и положительное отношение к собеседнику. Некоторые люди рождаются с врожденной склонностью к эмпатии, другие вынужденно ей обучаются. Это возможно через Я

ТЫ-ВЫСКАЗЫВАНИЯ Я- ВЫСКАЗЫВАНИЯ

- Ты никогда меня не слушаешь!
 - Что ты все время разговариваешь параллельно со мной?
 - Вечно ты хамишь!
 - Ты всегда ужасно себя ведешь!
 - Ты всегда без спросу берешь мои вещи!
 - Каждый раз на кухне беспорядок!
 - Когда я вижу, что собеседник меня не слушает, мне неприятно, ведь я говорю достаточно важные вещи.
 - Мне сложно говорить, когда кто-то еще разговаривает одновременно со мной.
 - Когда ко мне некорректно обращаются, я раздражаюсь и не хочу больше общаться.
 - В данной ситуации меня расстроило такое поведение.
 - Когда без спросу берут вещи, мне неприятно.
 - Мне неприятно садиться за грязный стол.
- 

Вот они, образчики «Ты»-высказываний:

- Ты неправ!
- Вечно ты лезешь со своими советами!
- Только дурак мог поверить в это!
- Ты портишь мне жизнь своим присутствием.
- Какой ты неуклюжий!
- Помолчи, пожалуйста!
- Ты думаешь, что я ничего не знаю?
- Ты самый умный и вздумал меня учить?

Постройте новое предложение, которое будет начинаться со слов: «Я чувствую...» или «Мне...» и без местоимений «Ты».





Омар Хайям ● статусы, цитаты и афоризмы

Бог сказал: "Бойся
слез обиженного
тобой человека, ведь
он будет просить
меня о помощи, и я
помогу".

*Омар
Хайям*
ok.ru/jizn.vstat

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ