

Коммуникативная деятельность

# Функции, стороны, формы КД

БГМУ кафедра педагогики и психологии

Профессор Амиров Артур Фердсович

## Общение – это сложный процесс, в который входят три составляющие (стороны):

- *Коммуникативная сторона* общения (обмен информацией между людьми);
- *Интерактивная сторона* (организация взаимодействия между индивидами);
- *Перцептивная сторона* (процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания)

# Коммуникативная сторона общения

- **Коммуникация** — (лат. communicatio - связь, сообщение, общее, разделяемое со всеми ) - направленная связь между людьми, предполагающая прием и передачу различных сигналов: информации, смыслов, эмоций, чувств и переживаний, а также различного рода психофизиологических состояний.

# Коммуникация как процесс

*Коммуникация – процесс двустороннего (многостороннего) обмена информацией (сигналами), ведущей ко взаимному пониманию людей и успешному взаимодействию.*



# Коммуникация как процесс



В момент эмоционального упадка, человек (пациент) особенно нуждается в позитивных коммуникативных воздействиях

# Теория резонанса в КД

- Теория резонанса в коммуникативной деятельности гласит: «Изменения в состоянии и поведении одного человека приводят к изменениям в состоянии и поведении другого человека».
- Если один из партнеров напряжён и напряжён другой, то напряжение у обоих от этого только усилится. Таким образом оба партнера воздействуют непроизвольно друг на друга своим состоянием и поведением.

Поэтому в напряженной ситуации общения кто-то должен успокоиться первым и «послать» сигнал успокоения другому.

# Особенности КД

## **Особенности профессионального общения с точки зрения КД**

- 1 Всегда участвуют не менее двух человек
- 2 Каждый из них одновременно выступает объектом и субъектом общения
- 3 Каждый из них пытается оказать воздействие на другого
- 4 Эффективность общения возможна лишь тогда, когда партнеры используют единую кодификацию



Все  
многочисленн  
ые  
ситуации  
межличностног  
о  
взаимодействи  
я  
осуществляют  
ся  
через пять  
основных  
способов

**Убеждение** – процесс интеллектуально-рационального воздействия на сознание кого-либо, логического обоснования какого-нибудь суждения или умозаключения

**Внушение** – психологическое воздействие одного человека на эмоционально-бессознательную сферу другого человека, рассчитанное на некритическое восприятие им различных воздействий

**Разъяснение** – коммуникативное действие, направленное на то, чтобы сделать более ясным и понятным то или иное явление или процесс

**Вербализация** – объяснение скрытых процессов: действие лекарственных препаратов, течение патологических процессов и др.

**Заражение** – процесс передачи эмоционального состояния от одного индивида к другому помимо собственно смыслового воздействия или дополнительно к нему

# Убеждение

Убеждение — это прежде всего интеллектуально- рациональное воздействие на сферу сознания партнера.

*Убедить — это не просто добиться согласия с определенной точкой зрения, главное, чтобы человек сделал то, что ему предлагают (предписывают), по собственной воле.*



# Убеждение: факторы эффективности

- 1. Авторитет убеждающего
- 2. Его собственная убежденность в сказанном
- 3. Учет психологических особенностей убеждаемого
- 4. Учет эмоционального состояния убеждаемого
- 5. Доказательность, конкретность, убедительность и аргументированность тезисов
- 6. Убеждение действительно только при определенной мотивированности партнера на восприятие информации
- 7. Создание условий для понимания приводимых аргументов.

# Внушение

*Понятие «внушение» употребляется в широком и узком значении:*

- 1 В широком - оно означает любое психическое воздействие, обычное влияние одного человека на другого;
- 2 В узком - предполагает специальное воздействие (суггестия) на подсознание партнера по общению, результатом которого является безотчетность полученного им впечатления.

# Внушение — способ коммуникативного воздействия, обращенный к эмоциям и чувствам человека.

- Если рациональное убеждающее воздействие - это обращение к логике, разуму и фактам, то суггестивное воздействие - это внушающее воздействие, обходящее сознательный контроль.



Внушение может осуществляться в естественном состоянии, во сне и под гипнозом

# Внушение

- Физиологической основой внушения является взаимодействие первой и второй сигнальных систем на базе *упрощенного рефлекса на смысловое содержание слова.*
- При этом происходит снижение тонуса коры головного мозга и внушение осуществляется за счет наличия торможения в коре головного мозга: концентрации раздражения при одновременном индукционном торможении.

ВЛАДИМИР  
БЕХТЕРЕВ

Академик, д.м.н., всемирно известный русский психиатр, невропатолог, физиолог, психолог

МОЗГ  
И  
ВНУШЕНИЕ



ЧЕЛОВЕК  ГЕН  
ВСЕЛЕННОЙ  
ozon.ru



# Пример суггестии

**Прямое наставление** предполагает наличие в лексиконе человека, оказывающего воздействие лаконичных фраз, *так называемых формул внушения*, произносимых максимально уверенным тоном, и выразительного взгляда в глаза пациенту, а также четких рекомендаций и наставлений.

Эта разновидность внушения позволяет: сформировать автоматизм действия по выполнению данных, например, врачом или провизором рекомендаций.

# Пример суггестии

**Косвенное** – скрытое внушение человеку. Его используют с целью усиления желаемого эффекта. Такой вид внушения воспринимается неосознанно и незаметно;

Используются промежуточные действия или раздражитель с целью усиления эффекта, например, таблетка, не имеющая лечебных свойств («эффект плацебо»).

Усваивается косвенное внушение неосознанно, произвольно, незаметно.



# Пример суггестии

**Нейролингвистическое программирование (НЛП)** – это сложная система внушающих воздействий на человека с целью моделирования им заданных осознанных и неосознанных типов поведения.

## В медицине НЛП может

- 1. Излечивать фобию и другие неприятные ощущения
- 2. Помочь больным актуализировать мотивы по преодолению характерных проблем
- 3. Повышать мотивацию больных по избавлению от нежелательных привычек - курение, пьянство, переедание, бессонница
- 4. Производить изменения в отношениях, чтобы они функционировали более продуктивно
- 5. Излечивать психосоматические заболевания



НЛП - это один из способов организации системы человеческих мыслей, коммуникаций и мотивов

# Внушаемость

**Внушаемость** — степень восприимчивости к внушению, определяемая субъективной готовностью подвергнуться и подчиниться внушающему воздействию.

Внушаемость «срабатывает» только лишь в случае доверия суггестору.

# Внушаемость зависит от:

- 1) пола человека (гендерных особенностей),
- 2) уровня интеллекта,
- 3) уровня образованности,
- 4) возраста,
- 5) состояния здоровья,
- 6) социальной ситуации, в которой человек находится

# Типичные черты внушаемого человека

- Робость.
- Зависимость от других.
- Доверчивость.
- Повышенная впечатлительность.
- Излишняя эмоциональность.
- Тревожность.
- Низкая самооценка.
- Слабо функционирующая логика.
- Медленное протекание психических процессов.
- Неуверенность в себе.

# Заражение

- **Заражение** (эмоциональное) – социально-психологический механизм передачи психического настроения другим людям от одного человека или группы людей, эмоционального воздействия в условиях непосредственного контакта и включения личности в определенные психические состояния.
- Носителем и транслятором эмоционального заряда является т.н. индуктор - он передает свое состояние и настрой другим людям.
- В отличие от других форм воздействия, эмоциональное заражение является менее осознанным и более автоматизированным.
-

# Фасцинация

**Фасцинация** (от лат. *fascinatio* «завораживание») — эффект повышения воздействия информации на поведение.

**Способы и приемы фасцинации:**

- прямой зрительный контакт, твердый но «теплый» взгляд;
- богатый в тембровом отношении голос;
- ритм речи то возбуждающий, то успокаивающий;
- невербальные воздействия.

# Коммуникативный (психологический) контакт

- Коммуникативный контакт – это процесс установления и поддержания взаимного тяготения общающихся. Если люди проникаются интересом или доверием друг к другу, можно говорить, что между ними установился контакт.
- Коммуникативный контакт – это совокупность отношений и зависимостей, возникающих в процессе общения между людьми .
- Установить психологический контакт – значит, вызвать у собеседника симпатию по отношению к себе, или, по меньшей мере, не вызвать у него антипатию.
- Коммуникативный контакт – это система взаимодействия людей между собой в процессе их общения, основанного на доверии.
- Коммуникативный контакт – это целенаправленная, планируемая деятельность по созданию условий, обеспечивающих развитие общения в нужном направлении и достижение его целей.

# Функции контакта

- **Контакт** (от лат. contactus — прикосновение) — поверхность соприкосновения чего-либо: соединение

## Функции контакта:

- Вхождение в контакт  
(Важен «эффект первого впечатления»).
- Установление оптимального уровня интимности (доверительности).
- Обеспечение лидерства.
- Выход из контакта.



# Выход из контакта

Прощание, как и начало беседы, должно быть приветливым. В этот момент важно видеть и чувствовать собеседника (пациента). В конце беседы желательно высказать пациенту надежды на скорое выздоровление, на дальнейшее сотрудничество и будущие встречи.



# БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ

профессор Амиров Артур Фердсович

