

Общение как феномен психологии Общение как обмен информацией

Подготовила: ассист. Толокова
Т.И



Понятие общения

- Общение — это сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя: обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.
- Виды общения: невербальное (бессловесное) общение — общение с использованием мимики, жестов, осанки и позы вместо слов; вербальное (словесное, речевое) общение.

Уровни общения

- Внутриличное — мысленное общение человека с самим собой, когда он вырабатывает какие-то планы, развивает идеи, подготавливается к общению с кем-либо и т.д.
- Межличностное — общение между двумя и более людьми.
- Общественное — общение человека с большой аудиторией.

Стороны общения

- Первая — коммуникативная. Общение включает в себя обмен информацией между участниками совместной деятельности, который может быть охарактеризован в качестве коммуникативной стороны общения.
- Вторая сторона общения (интерактивная) — взаимодействие общающихся. Организация взаимодействия между людьми. Обмен в процессе речи не только словами, но и действиями, поступками.
- Третья сторона общения (перцептивная) — восприятие общающимися друг друга. Очень важно, например, воспринимает ли один из партнеров по общению другого как заслуживающего доверия, умного, понятливого, подготовленного или же заранее предполагает, что тот ничего не поймет и ни в чем сообщенном ему не разберется.

Невербальное общение

- Эмоциональное отношение, сопровождающее речевое высказывание, образует особый, невербальный аспект обмена информацией, особую, невербальную коммуникацию.
- К средствам невербальной коммуникации принадлежат жесты, мимика, интонации, паузы, поза, смех, слезы и т.д., которые образуют знаковую систему, дополняющую и усиливающую, а иногда и заменяющую средства вербальной коммуникации — слова.

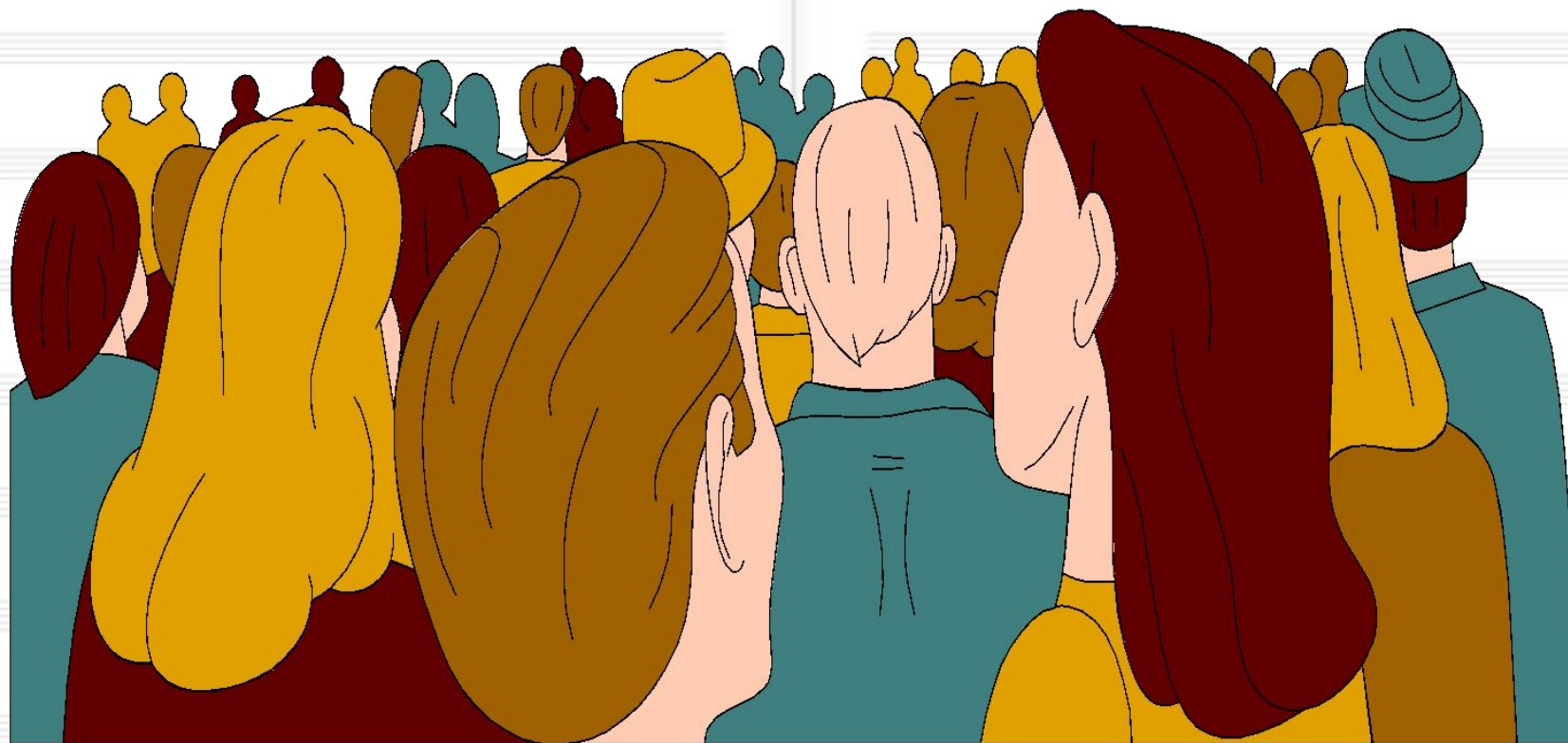
Общение как межличностное взаимодействие

- Общение выступает как межличностное взаимодействие.
- Вступая в общение, т.е. обращаясь к кому-либо с вопросом, просьбой, приказанием, объясняя или описывая что-то, люди с необходимостью ставят перед собой цель оказать воздействие на другого человека, добиться от него желаемого ответа, выполнения поручения, понимания того, что он до тех пор не понимал.

Общение как понимание людьми друг друга

- За взаимодействием и коммуникативной стороной общения выступает его перцептивный аспект — осуществляемое в общении взаимное восприятие его участников.
- Общение становится возможным только в том случае, если люди, вступающие во взаимодействие, могут оценить уровень взаимопонимания и дать себе отчет в том, что представляет собой партнер по общению. Участники общения стремятся реконструировать в сознании внутренний мир друг друга, понять чувства, мотивы поведения, отношение к значимым объектам.

Общение как понимание людьми друг друга



Общение как понимание людьми друг друга

- Субъекту непосредственно дан лишь внешний облик других людей, их поведение и поступки, используемые ими коммуникативные средства.



Причинное объяснение поступков другого человека

- Причинное объяснение поступков другого человека путем приписывания ему чувств, намерений, мыслей и мотивов поведения носит название каузальной атрибуции или причинной интерпретации.
- Каузальная атрибуция осуществляется чаще всего неосознанно — либо на основе идентификации с другим человеком, т.е. при приписывании другому человеку тех мотивов или чувств, которые сам субъект, как он считает, обнаружил бы в аналогичной ситуации.

Причинное объяснение поступков другого человека

- Стереотипизация — классификация форм поведения и интерпретация (иногда без каких-либо оснований) их причин путем отнесения к уже известным или кажущимся известными явлениям, т.е. отвечающим социальным стереотипам.



Элементы общения

1. отправитель (тот, кто передает информацию);
2. сообщение (посылаемая информация);
3. канал — форма отправки сообщения (устная речь, неречевой метод, то есть мимика, жесты, поза, письменная речь);
4. получатель (тот, кому посылается сообщение);
5. подтверждение (способ, с помощью которого уведомляют отправителя, что сообщение получено).

Каналы общения

- Устная речь — получатель ее слышит.
- Неречевое сообщение — это мимика, жесты, позы, какие-то действия, которые получатель видит.
- Письменное сообщение — слова и символы, которые получатель прочитывает.

Этапы процесса общения

1. Потребность в общении побуждает человека вступить в общение.
2. Ориентировка в целях общения, во внешней ситуации общения.
3. Ориентировка в личности собеседника.
4. Планирование содержания общения. Человек представляет себе, что именно он скажет.

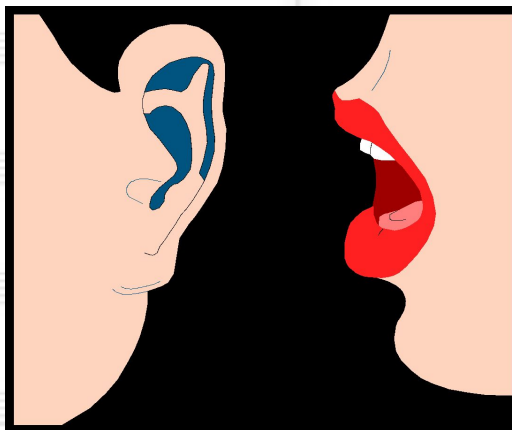
Этапы процесса общения

5. Сознательно или бессознательно человек выбирает конкретные средства общения, речевые фразы, которыми будет пользоваться.

6. Восприятие и оценка ответной реакции собеседника. Контроль эффективности общения на основе установления обратной связи, корректировка направления, стиля, методов общения.

Правила эффективного общения

- Необходимо проявлять искренний интерес к другим людям.
- Стоит попытаться понять достоинства другого человека
- Постараться понять других людей
- Стараться быть доброжелательным и приветливым



Правила эффективного общения

- Обращаться к человеку по имени, отчеству
- Учитывать желания, вкусы, интересы вашего собеседника
- Быть хорошим слушателем
- Уважение к мнениям другого, избегать говорить человеку, что он не прав

Вопросы могут быть

- закрытые (общие), на которые ответ может быть односложным — «да» или «нет»;
- открытые (специальные), на которые можно получить более или менее подробный ответ.



Цель контактов между медицинским работником и пациентом

- Цель контактов между медицинским работником и пациентом – медицинская помощь, оказываемая одним из участников общения по отношению к другому. Такие отношения обусловлены в определённой мере и условиями, в которых ведётся лечебная деятельность. Исходя из основной цели лечебного взаимодействия, можно предположить неоднозначность важности контактов в системе взаимодействия медработник – пациент.



Цель контактов между медицинским работником и пациентом

- Для медицинской психологии интересны мотивы и ценности врача, его представление об идеальном пациенте, а также определённые ожидания самого пациента от процесса диагностики, лечения, профилактики и реабилитации, поведения врача или медсестры.

Умение медработника понять больного человека

- Одной из основ лечебной деятельности является умение медработника понять больного человека.
- В процессе лечебной деятельности важную роль играет умение выслушать пациента, что представляется необходимым для формирования контакта между ним и медработником, в частности, врачом. Умение выслушать больного человека не только помогает определить-диагностировать заболевание, которому он может быть подвержен, но и сам по себе процесс выслушивания оказывает благоприятное взаимодействие на психологический контакт врача и пациента.
- Важно отметить, что необходимо учитывать и особенности (профильность) заболевания при контакте с пациентом, поскольку в распространённых в клинической медицине терапевтических отделениях находятся больные самого различного профиля.

Соматогении и психогении

- В клинике внутренних болезней специалисты имеют дело с соматогенными и психогенными нарушениями. И в тех, и других случаях больные высказывают большое число различных жалоб и очень настороженно относятся к своему состоянию.
- В результате психогений может усложняться течение основного соматического заболевания, что, в свою очередь, ухудшает психическое состояние больных.
- Соматогенно обусловленные психические нарушения чаще возникают у тревожно-мнительных больных с ипохондрической фиксацией на своём состоянии.

Различия точек зрения медработника и пациента

- Различия точек зрения медработника и пациента могут быть обусловлены их социальными ролями, а также и другими факторами.
- Например, медработник склонен искать, прежде всего, объективные признаки заболевания. Он старается ограничить анамнез для дальнейшего определения предпосылок для дальнейшего соматического исследования и т.д. А для пациента в центре внимания и интересов всегда стоит его субъективное, личное переживание болезни.
- Для преодоления различий во взглядах медработнику необходимо не только выслушивать с большим вниманием пациента, но и постараться как можно лучше его понять. Реакция медработника должна быть резонансом на услышанное.

Виды общения

- Формальное общение
- Примитивное общение
- Формально ролевое общение
- Деловое общение
- Духовное межличностное общение
- Манипуляционное общение

Пространственные условия общения

- Интимная дистанция
- Личная дистанция
- Социальная дистанция
- Публичная дистанция

Следует иметь в виду, что у разных народов дистанции заметно различаются.

Интимная дистанция



Личная дистанция



Социальная дистанция



Публичная дистанция



Жизненная позиция и стиль общения

- Действенная позиция характеризуется осознанностью и активностью; такой человек осознает течение своей жизни, способен стать по отношению к ней в активную позицию и управлять ею.
- Импульсивная позиция характеризуется активностью и отсутствием осознанности; такой человек стремится управлять своей жизнью, не будучи в состоянии ее хорошо осмыслить, управление им своей жизнью принимает характер хаотичных, импульсивных решений
- Созерцательная позиция характеризуется осознанностью и отсутствием активности; осознавая события своей жизни как нечто отдельное от своего "Я".

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

