

# 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.

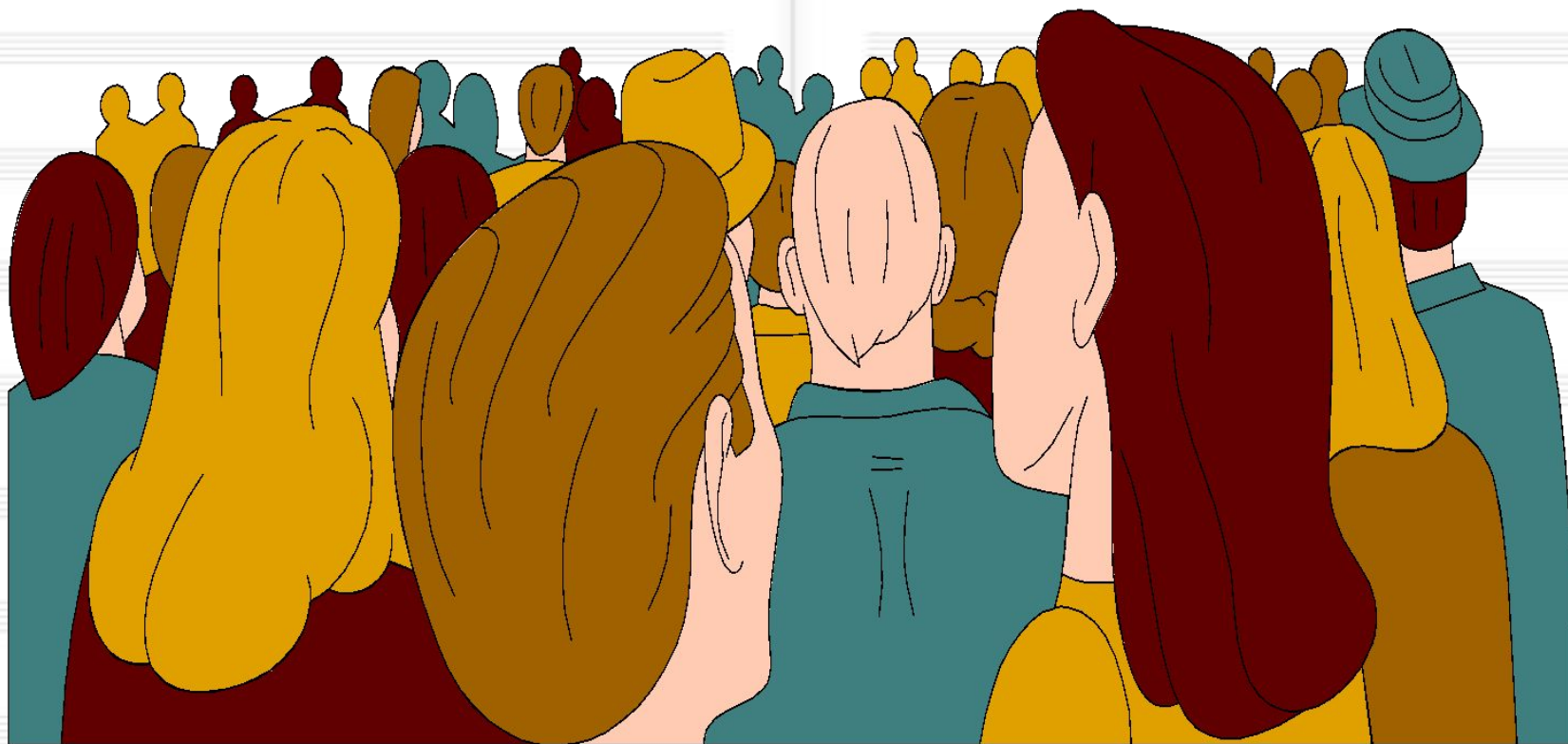
# Общение как межличностное взаимодействие

- 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.

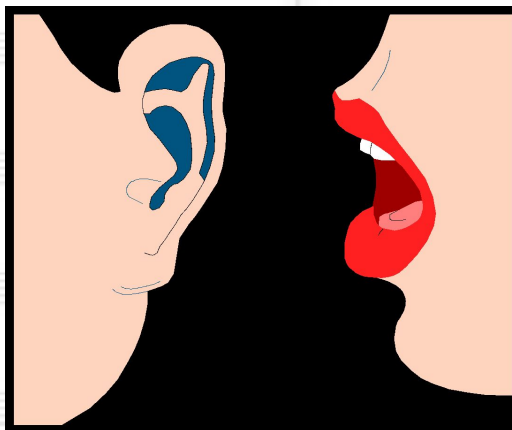
# Этапы процесса общения

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!**

