

Вербальные и невербальные средства коммуникативной деятельности

БГМУ кафедра педагогики и психологии
Профессор Амиров Артур Фердсович

Обмен информацией (Коммуникативная сторона общения)

Коммуникативная сторона общения реализует прежде всего функцию обмена информацией (сигналами) между людьми при помощи средств общения



Средства общения
— это те операции,
с помощью
которых
осуществляются
действия общения

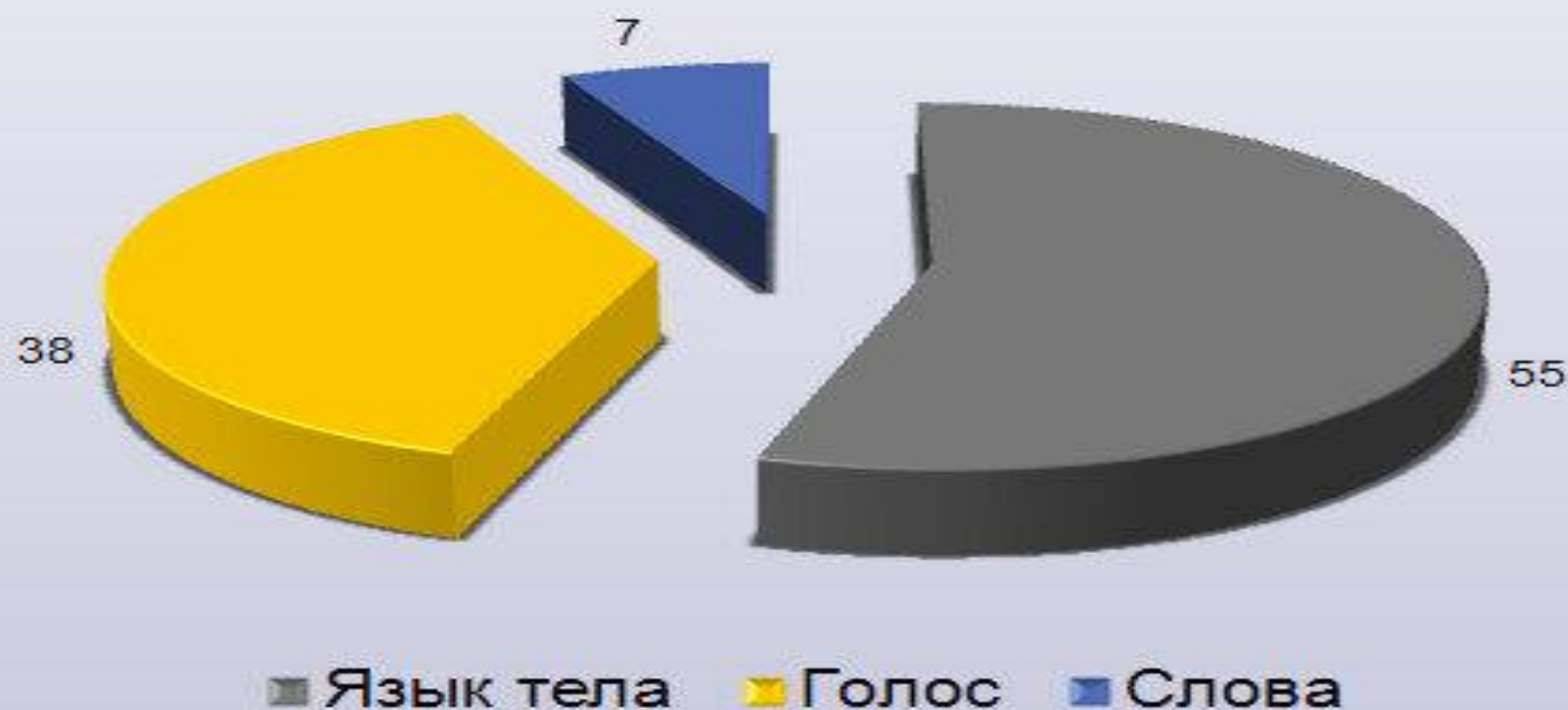


Виды средств общения в КД

- *Вербальные средства общения реализуются, когда в качестве знаковых систем используются устная и письменная речь*
- *Невербальные - когда применяются неречевые средства общения.*



Соотношение вербальной и невербальной составляющих в общении



Вербальное общение –

- Вербальное общение – осуществляется посредством речи и является прерогативой исключительно человека.
- *Оно предоставляет человеку широкие коммуникативные возможности и гораздо богаче всех видов и форм невербального общения, хотя в жизни не может полностью его заменить;*

Вербальное общение –

В вербальном общении существует разнообразное разделение функций:
*по **словесному** каналу передаётся чистая информация*
*по **вербальному** в целом –*
отношение к партнёру по общению

Н.И. Пирогов подчеркивал, что врач одно и то же слово должен уметь произносить с множеством различных интонаций, вкладывая в него значения то приказа, то просьбы, то совета.



Два типа информации

- Информация может быть двух типов: ***побудительная и констатирующая***. *Побудительная* информация исходящая от врача, выражается в форме приказа, совета или просьбы. Она призвана вызвать, стимулировать какое-то действие со стороны больного или его родственников.
- Побудительная информация предполагает *активизацию* (когда слушающий начинает действовать в заданном направлении); *интердикцию* (запрет нежелательных видов деятельности) и *дестабилизацию* (рассогласование или нарушение некоторых форм нежелательного поведения или привычек).

Два типа информации

- **Констатирующая** информация проявляется в форме сообщения и не предполагает непосредственного изменения поведения.
- Констатирующая информация, исходящая от врача содержит сведения о состоянии больного, о прогнозах и перспективах лечения и т.д.

- Однако, понятие «обмен информацией» - это слишком простое, узкое понимание процесса коммуникации. В обыденном понимании процесс коммуникации и обмен информацией — это одно то же.
- Но такой подход к коммуникативной деятельности является очень упрощенным, поскольку при этом не учитывается то, что в условиях общения информация не просто передается и принимается, а также в ходе общения информация постоянно претерпевает различные изменения: она формируется, уточняется, развивается, усложняется или упрощается.
- Для врача умение слушать является не менее значимым, чем умение передавать информацию.

Умение слушать

Важнейшей составляющей процесса вербального общения врача является умение слушать.



Умение слушать

- Умение слушать пациента – важный момент в КД. Вместе со словами больной часто проявляет свои страхи или неуверенность. Если пациент молчит или, наоборот, начал много говорить, скорее всего, это означает, что он стал, уязвим и нуждается в душевной поддержке.
- Слушать нужно активно, внимательно. При этом можно заниматься своими делами (подготовкой к процедуре и т. д.), однако взгляд, который периодически останавливается на лице пациента, дает ему понять, что его переживания врачу небезразличны. Нужно участвовать в разговоре, произнося осмысленные фразы, а не междометия.
- Нельзя прерывать пациента, навязывать другую тему, задавать по несколько вопросов подряд, настойчиво советовать ему что-то исходя из собственных приоритетов.

Нерефлексивное и рефлексивное слушание

- Нерефлексивное слушание предполагает минимальное вмешательство в речь собеседника (например, больного) и, соответственно в его проблемы .
- Однако при этом, врачу надо научиться внимательно молчать, демонстрируя понимание, доброжелательность и поддержку. Такой прием облегчает для говорящего процесс самовыражения и помогает слушателям лучше понимать смысл высказывания.

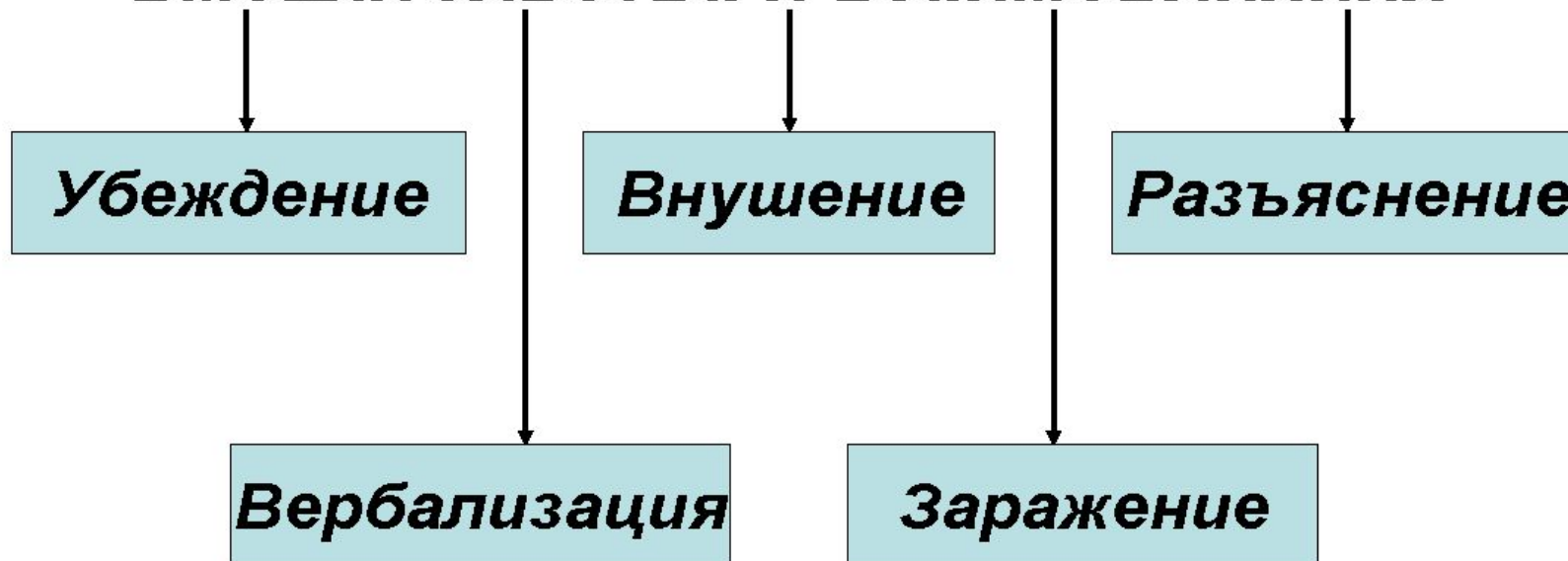
Нерефлексивное и рефлексивное слушание

- Рефлексивное слушание предполагает установление активной обратной связи с говорящим. Оно необходимо для сбора анамнеза и позволяет устранить преграды, искажение информации в процессе общения, точнее понять смысл, содержание высказывания.

Четыре приема рефлексивного слушания:

- 1. Выяснение, т.е. уточнение информации.
- 2. Отражение чувств, т.е. эмоциональная реакция, проявление чувств.
- 3. Перефразирование, т.е. формулировка той же мысли иначе.
- 4. Резюмирование, т.е. высказывание, подытоживающие мысли и чувств говорящих.

Основные формы психотерапевтического вмешательства и взаимовлияния



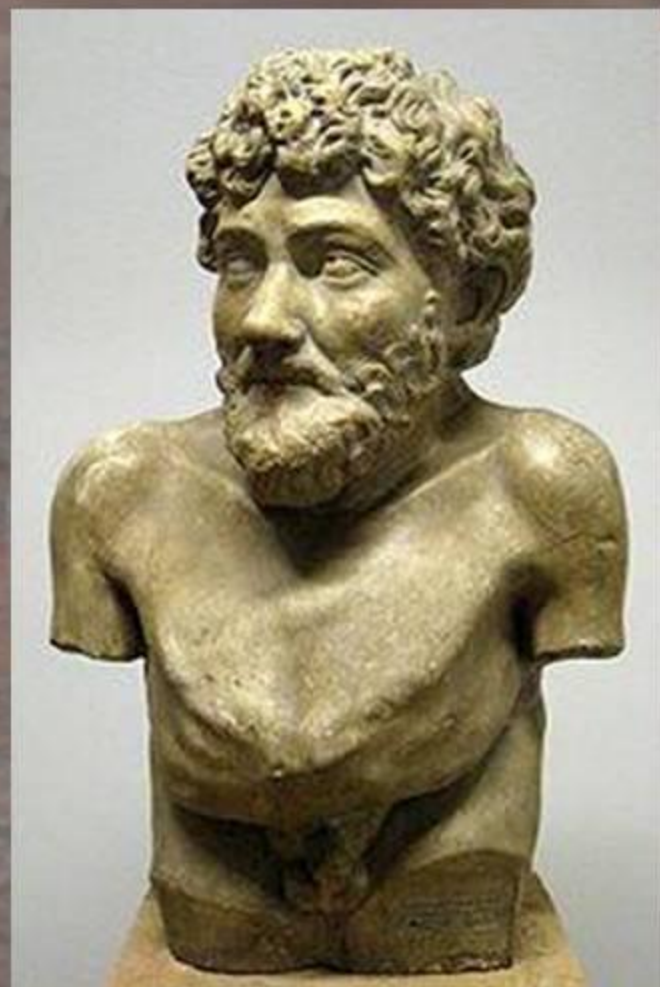
Вербальное общение –

- При помощи слов передается от 7 до 9 % всей речевой информации (А. Пиз), а при использовании вербального канала в целом – не более 40%.
- При использовании речи из 100% задуманного коммуникатор выражает около 80%. В случае, если при передаче сообщения нет никаких помех, реципиент (партнер) принимает около 60%, исходя из особенностей своего внимания. Восприятие смысла сказанного составляет около 50% и усваивается только около 40% речевой информации.

Эзоп

(VI—V в. до н. э.)

- - полулегендарный раб с острова Самос, живший в VI в. до н. э.,
- автор множества басен, ставших достоянием европейской – земной культуры.
- Его сюжетами пользовались такие мастера басни, как **Лафонтен и Крылов.**
- Его афоризмы вошли в нашу жизнь...

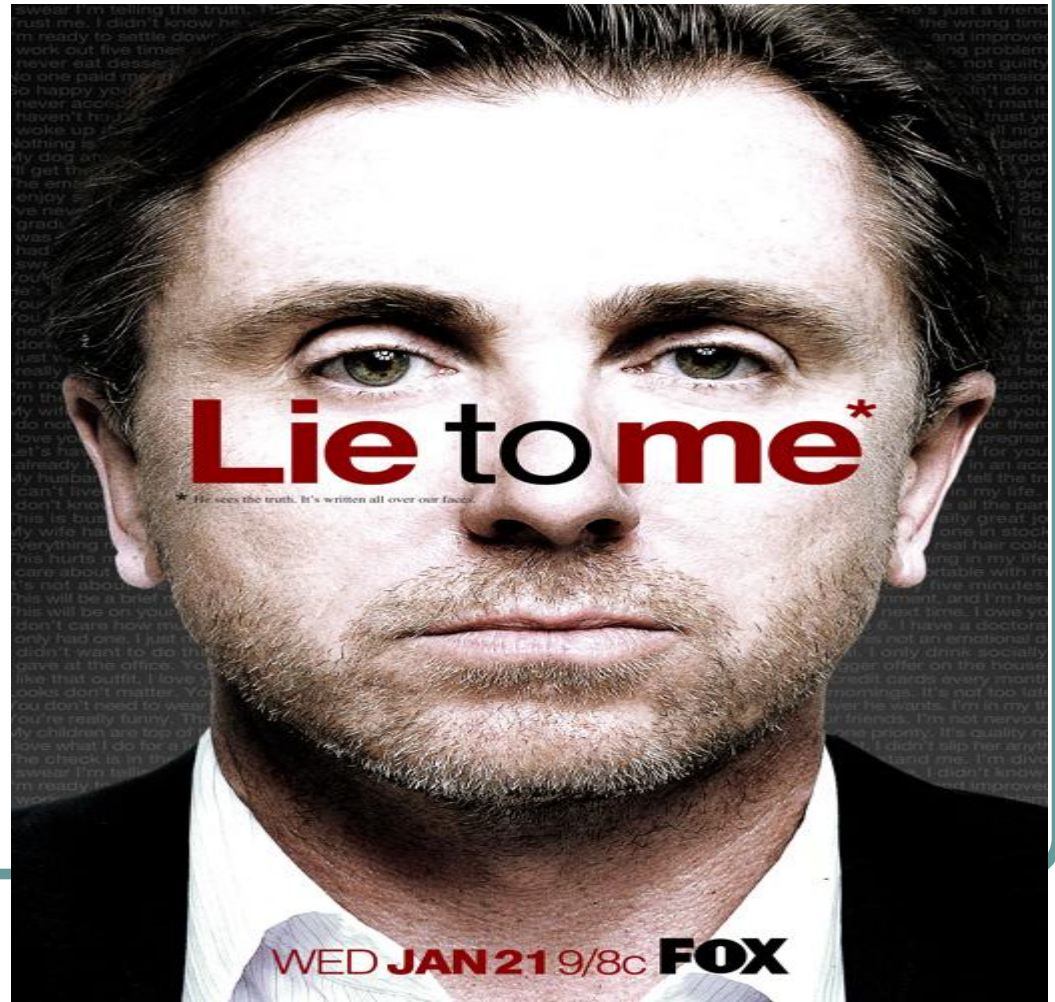


Эзоп 150 до н. э. Рим
(Villa Albani коллекция)

Невербальное общение

осуществляется с помощью мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты.

- Мимика
- Поза
- Жест
- Взгляд
- Походка



Невербальное общение

Невербальные формы и средства общения у животных являются основными. Поэтому, в большинстве случаев невербальные формы и средства общения человека являются врожденными и не контролируются сознанием.

Однако, если говорить о жестах, то определенная часть жестов обусловлена культурой, традициями, языком.

Они позволяют людям взаимодействовать друг с другом, добиваясь взаимопонимания на эмоциональном и поведенческом уровнях.

Области исследования невербалики

позу, осанку, походку,

у все

КИНЕСИКА

Изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций: мимику, пантомиму, жесты, позу, осанку, походку, моторику всего тела

ПАРАЛИНГВИСТИКА

Изучает голосовое общение (кроме слов): смех, плач, тембр и интонации голоса, крики, всхлипования

ТАКЕСИКА

Изучает коммуникации посредством телесных контактов: рукопожатия, прикосновения, дотрагивания, пальпация, перкуссия

ПРОКСЕМИКА

Исследует расположение людей в пространстве при общении: Персональное пространство, расстояние до собеседника, угол поворота к нему

Через мимику мы узнаем

- *Отношение говорящего к произносимым словам: их значимость для говорящего, веру в то, что он говорит, как сам понимает то, что говорит, как понимает слушающего и др.;*
- *Психические состояния говорящего: радость, удовлетворение, внимательность, скуку, досаду, усталость, удивление, волнение, напряжение, гнев, растерянность и пр.;*
- *Отношение к собеседнику: безразличие, уважение, сочувствие, доброжелательность, пренебрежение, разочарование и др.;*
- *Отношение к самому себе и своим действиям: внимательность, волевою собранность, решимость, непреклонность, неуверенность в себе, растерянность, самодовольство, подготовку к какому-то действию и пр.;*
- *Некоторые другие качества: интеллигентность, ум, малообразованность, глупость, самообладание, волю и др.*

Поза партнера нам показывает:

- *Смысловое содержание позы состоит в размещении индивидом своего тела по отношению к собеседнику.*
- *Это размещение свидетельствует либо о закрытости, либо о расположенности к общению.*
- *Показано, что «закрытые» позы (когда человек как-то пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве; «наполеоновская» поза стоя: руки, скрещенные на груди, и сидя: обе руки упираются в подбородок и т. п.) воспринимаются как позы недоверия, несогласия, противодействия, критики.*
- *«Открытые» позы (стоя: руки раскрыты ладонями вверх, сидя: руки раскинуты, ноги вытянуты) воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.*

Жесты

- *Каждый жест человека - это как слово в языке.*
- ***«Читая» жесты, мы осуществляем обратную связь, которая играет главную роль в процессе взаимодействия.***
- *"Бессловесная" обратная связь может предупредить врача о том, что ему нужно изменить поведение по отношению к партнеру, сделать что-либо, чтобы достичь нужного результата в общении с пациентом или с другим собеседником.*



Жесты открытости

- **- расстёгнутый пиджак** (люди открытые и дружески расположенные к вам часто расстегивают пиджак во время разговора и носят его в вашей присутствии).



направленный вверх большой палец руки демонстрирует позитивный настрой в целом и открытость в отношениях

- **раскрытые руки ладонями вверх** (позитивный жест, связанный с искренностью и открытостью)
когда дети гордятся своими достижениями, они открыто показывают руки, а когда чувствуют свою вину или насторожены, прячут руки либо в карманы, либо за спину.

Жесты защиты (закрытости)

- *Ими реагируют на возможные угрозы, конфликтные ситуации. Когда мы видим, что собеседник скрестил на груди руки, следует пересмотреть то, что мы делаем или говорим, ибо он «закрывается», начинает уходить от обсуждения.*
- *Руки, сжатые в кулаки также обозначают защитную реакцию говорящего.*



Жесты оценки

- *почесывание подбородка (жест - "хорошо, давайте подумаем") используется, когда человек занят принятием решения.*
- *- жест "рука у щеки" – люди, опирающиеся щекой на руку, обычно погружены в глубокое раздумье.*



Жесты оценки



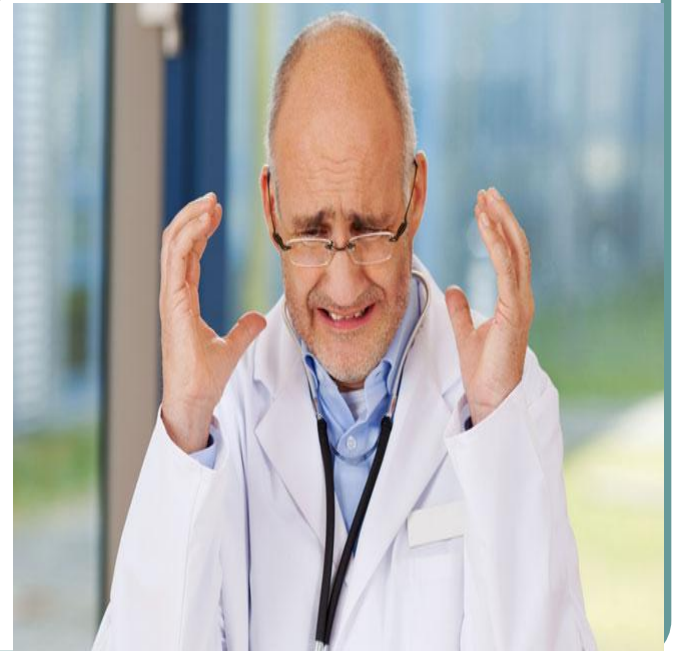
*- человек сидит на краю стула
локти на бедрах, руки свободно
свисают.*

*- слегка наклоненная
голова – жест
внимательного слушания.*



Жесты нервозности

- покашливание, прочищение горла (тот, кто часто делает это, ощущает неуверенность, беспокойство) ;
- локти ставятся на стол, образуя пирамиду, вершина которой - кисти рук, расположенные прямо перед ртом ;
- подергивание себя за ухо – признак того что собеседник хочет прервать разговор, но сдерживает себя;
- проявление гиперкинеза.



Жесты несогласия (отрицания)



- ПРОЯВЛЯЮТСЯ КАК СОЗНАТЕЛЬНО (ПОКАЧИВАНИЕ ГОЛОВОЙ ИЗ СТОРОНЫ В СТОРОНУ, ХАРАКТЕРНЫЕ ДВИЖЕНИЯ РУКОЙ)
- ТАК И БЕССОЗНАТЕЛЬНО (БОКОВОЙ ВЗГЛЯД, ПОЛОЖЕНИЕ ТЕЛА ПАРТНЕРА, ОБРАЩЕННОЕ К ВЫХОДУ



Визуальный контакт

свидетельствует о расположенности к общению.

- если на нас смотрят мало, то мы имеем все основания полагать, что к нам или к тому, что мы говорим и делаем, относятся плохо, а если слишком много, то это либо род вызова, либо хорошее отношение.
- *С помощью глаз передаются самые точные сигналы о состоянии человека, поскольку расширение или сужение зрачков не поддается сознательному контролю (при постоянном освещении).*
- Если при общении с одними людьми вы чувствуете себя уютно, то с другими - неуютно и недоверчиво. Это, главным образом, связано с тем, как они смотрят на вас, от длительности их взгляда и от того, как долго они могут выдержать ваш взгляд.

Визуальный контакт

- *взгляд играет важную роль в передаче межличностного отношения. взгляд связан с процессом формирования высказывания и трудностью этого процесса. Когда человек только формирует мысль, он чаще всего смотрит в сторону (в пространство), когда мысль готова – на собеседника.*



Походка

это стиль передвижения человека. Ее составляющими являются: ритм, динамика шага, амплитуда переноса тела при движении, масса тела.

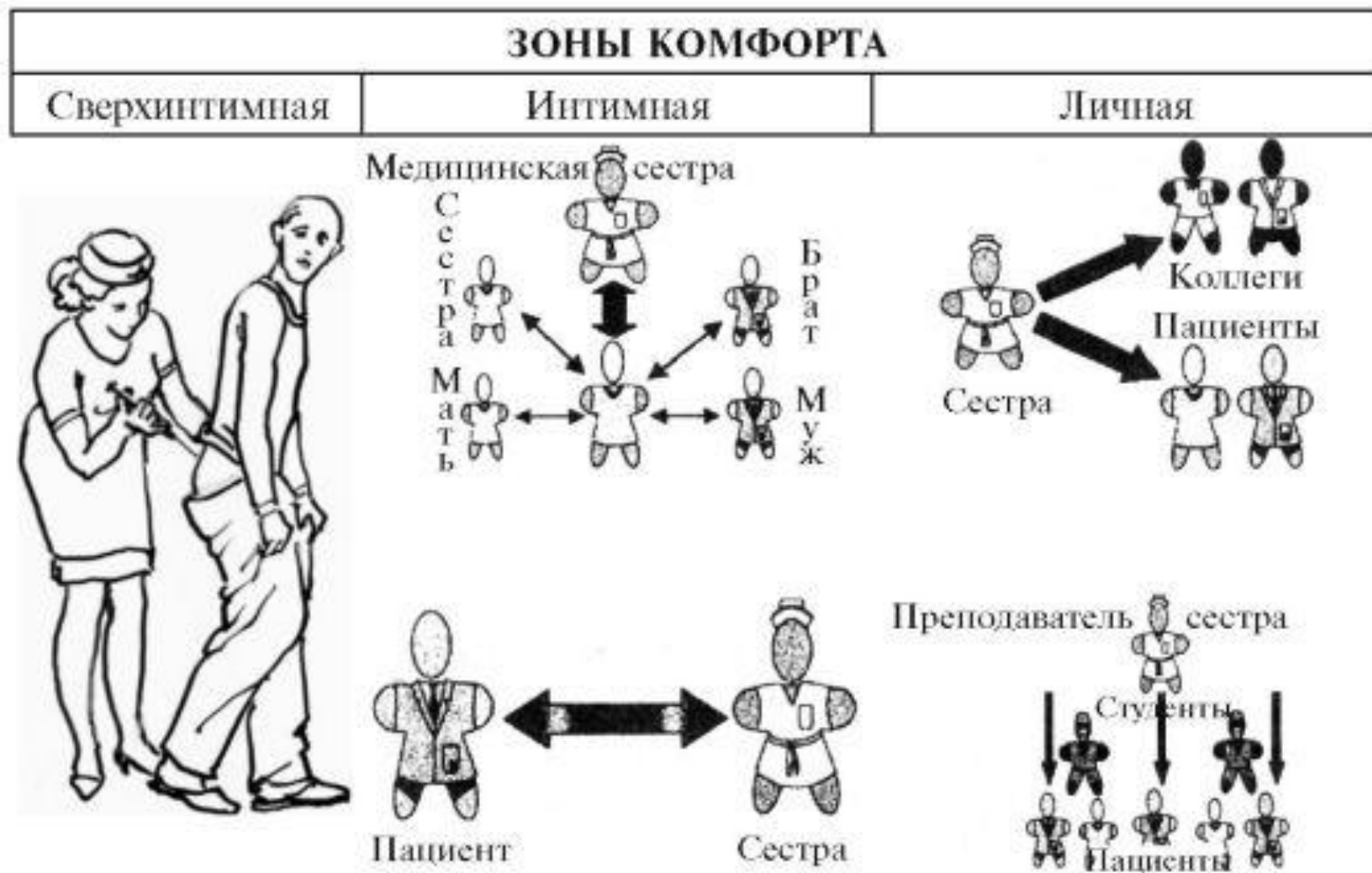
-По походке человека можно судить о самочувствии его характере и самочувствии, возрасте и здоровье.

-Можно определить по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье.

Так, «тяжелая» походка характерна для людей, находящихся в гневе, «легкая» - для радостных. У гордящегося человека самая большая длина шага, а если человек страдает, его походка вялая, угнетенная, такой человек редко смотрит вверх или в том направлении, куда идет.

-Походка уверенного человека – легкая, пружинистая и всегда прямая.

Зоны коммуникации



Коммуникативная сторона общения: мифы и реальность

Миф	Реальность
1. Мы общаемся только тогда, когда сами сознательно и преднамеренно выбираем общение	Мы совершаем множество обменов информацией именно тогда, когда не осознаем своей вовлеченности в коммуникативный процесс
2. Слушатель понимает слова так же, как мы	У слов на самом деле нет значений; значения определяются нашим опытом и восприятием
3. Мы общаемся в основном с помощью слов	Большая часть сообщений, которые мы передаем, относящаяся к эмоциональной сфере и влияющая на восприятие, основывается не на словах, а на невербальных символах
4. Невербальное общение — это язык молчания	Невербальное общение использует все пять чувств
5. Общение — это одностороннее действие	Общение — это двустороннее действие
6. Сообщение, посылаемое нами, идентично тому, которое получает слушатель	Сообщение в том виде, как его в конечном счете получает слушатель, никогда не бывает точно таким же, как то сообщение, что мы отправляем (правда, есть исключения, например, факсимильная связь и т. п.)
7. Информации не бывает слишком много	Иногда людям дают слишком много информации и они страдают от перегрузки

Таким образом, врач должен обладать следующими психологическими умениями:

врач должен

- . понимать по невербальным сигналам эмоциональное состояние больного человека;
- . понимать и осознавать невербальную информацию;
- . осознавать и понимать интонационные особенности речи пациента;
- . присоединяться к эмоциональному состоянию пациента;
- . определять индивидуальные различия невербальных сигналов людей;
- . фиксировать расхождения смыслов, сравнивая особенности речевого и неречевого поведения больных.

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ

профессор Амиров Артур Фердсович

