

П С И Х О Л О Г И Я



О б щ е н и я

Преподаватель психологии отдела дополнительного образования
ГАПОУ АО «Архангельский медицинский колледж»
Шестакова Виктория Владимировна

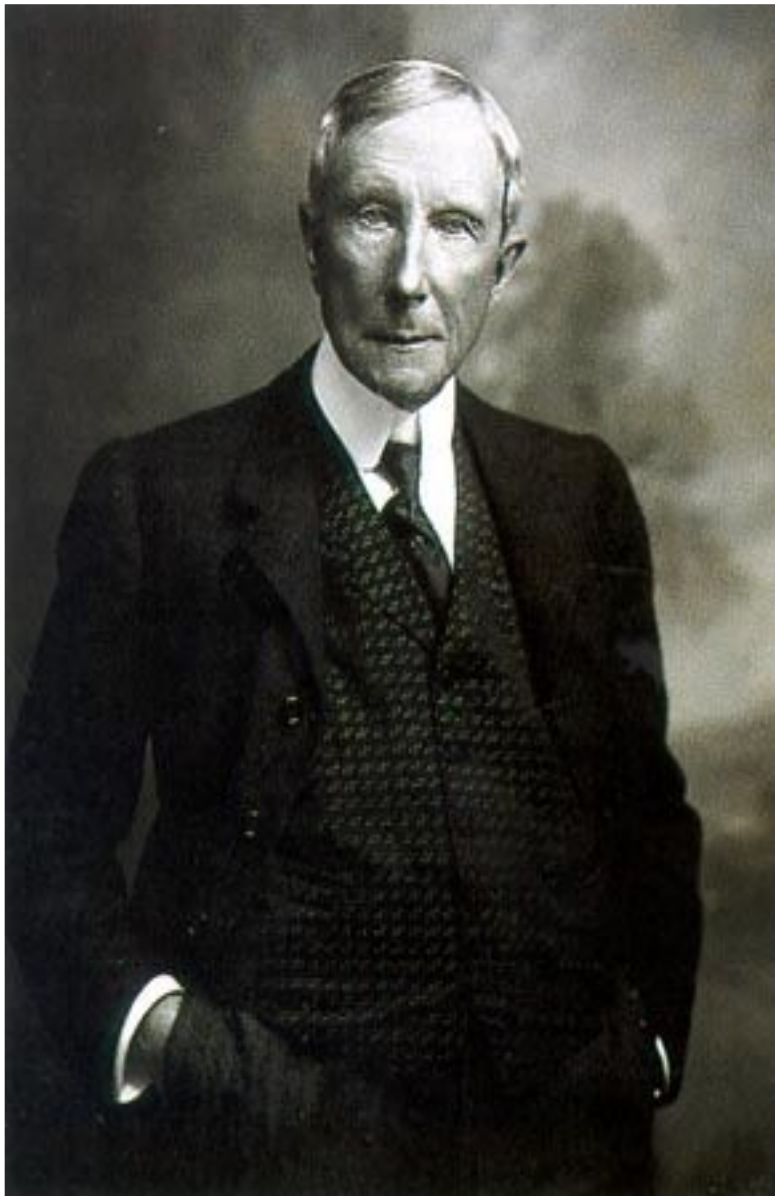
План лекции

- Основы психологии общения
- Стратегии поведения в конфликте



«Жизнь - самая большая ценность, какой обладает человек, а самая большая роскошь в этой жизни – роскошь человеческого общения».

А. Сент-Экзюпери



Прагматичный Дж.
Рокфеллер,
хорошо понимая значение
общения для деловой
деятельности, говорил:
*«Умение общаться с
людьми – такой же
покупаемый товар, как
сахар или кофе. И я готов
платить за это умение
больше, чем за какой-либо
другой товар в этом
мире.»*

Определение



Общение – процесс взаимодействия людей, при котором происходит обмен информацией, а также влияние и воздействие на поведение, активность и деятельность партнеров.

Коммуникативная компетентность означает умение разбираться в людях и на этой основе строить свои взаимоотношения с ними.

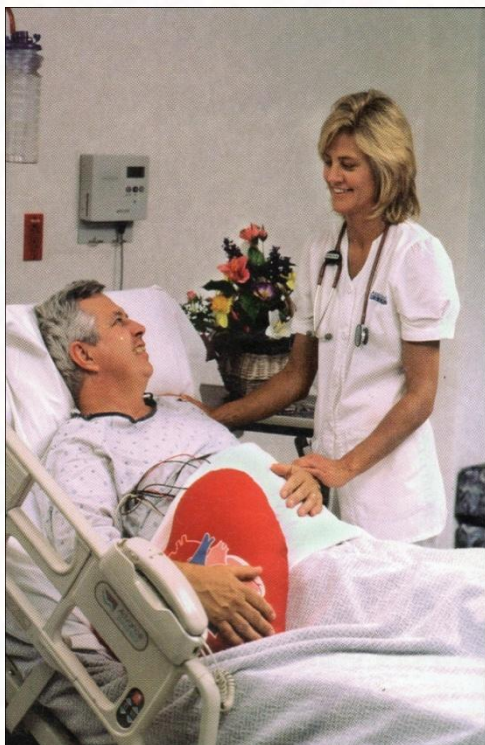
В процессе общения люди воспринимают друг друга (*перцептивная сторона общения*), обмениваются информацией (*коммуникативная сторона общения*) и взаимодействуют (*интерактивная сторона общения*).

Коммуникативная компетентность

Коммуникативные способности – умения и навыки общения с людьми, которые стали органической частью личности.

Компетентность во всех видах общения заключается в достижении трёх уровней адекватности партнёров – коммуникативной, интерактивной и перцептивной.

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ МЕДИЦИНСКОГО РАБОТНИКА



**умение устанавливать и поддерживать
оптимальный контакт с пациентом**

**способность оценивать и контролировать
личное эмоциональное состояние и
состояние пациента**

**умение в зависимости от ситуации
вырабатывать стратегию взаимодействия с
разными типами пациентов**

3 уровня общения:

- *Внутриличностное* – мысленное общение человека с самим собой
- *Межличностное* – общение между двумя и более людьми
- *Общественное* – общение человека с большой аудиторией

Виды профессионального общения:

«Контакт масок» – формальное общение

«Формально-ролевое» – в связи с соц. Ролью

«Духовное» – общение с близкими людьми

«Манипулятивное» – для извлечения выгоды

«Светское» – беспредметное общение

Деловой (профессиональный) уровень

Творчески-активный уровень

Дружеский уровень общения

Доверительный уровень общения

КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

Коммуникация – процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию

- *Уровни передачи информации:* **вербальный** (речь)
невербальный (голос, жесты, мимика, поза, контакт глаз и др.)

РЕЧЕВЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

Для восприятия смысла слова человеку нужно обычно не более 1 секунды, а если слово редко встречающееся— 3—5 секунд. Для полного понимания вопроса необходимо не менее 14—15 секунд. При некотором навыке человек схватывает смысл речи со скоростью 60—70 слов в минуту.

Вербальное общение

**Эффективным считается
простое, ясное,
заслуживающее
доверия, уместное
сообщение.**

Задание на вербальное общение

Инструкция: оцените фразы с точки зрения критериев эффективности речи

1 группа

«Данный препарат Вам необходимо принимать 2 раза в день, запивая жидкостью».

Задание:

1. Какой критерий нарушен? Объясните почему.
2. Составьте фразу, устранив ошибку.

2 группа

«Завтра в 9 часов утра Вам нужно подойти в кабинет 407 на гирудотерапию».

Задание:

1. Какой критерий нарушен? Объясните почему.
2. Составьте фразу, устранив ошибку.

Задание на вербальное общение

Инструкция: оцените фразы с точки зрения критериев эффективности речи

1 группа

«Вы можете самостоятельно измерять АД и ЧСС»?

Задание:

1. Какой критерий нарушен?

Объясните почему.

2. Составьте фразу, устранив ошибку.

2 группа

- Медсестра А: «Ввиду того, что у Вас запор, Вам необходимо вечером выпить стакан простокваши и отказаться от употребления рисовой каши».

- Медсестра В: «Да всё это ерунда. Вам ведь врач назначил слабительное. Диету соблюдать не обязательно».

Задание:

1. Какой критерий нарушен? Объясните почему.

2. В чём заключается ошибка медсестры?

Умение слушать

Слово — серебро, а молчание — золото.
Народная мудрость



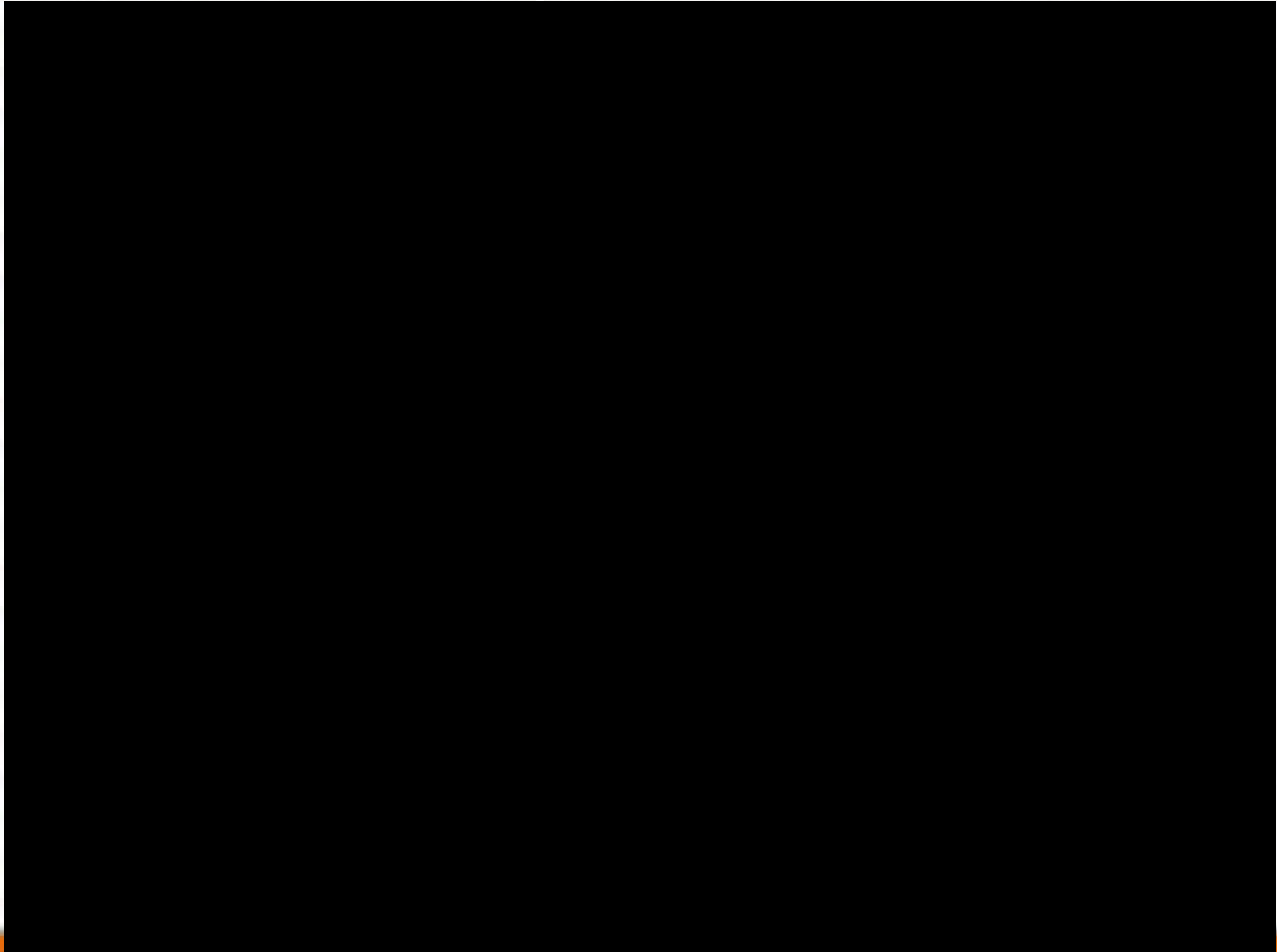
Почему мы плохие слушатели.

Подсчитано, что в среднем
9 % рабочего времени мы пишем,
16 % — читаем,
30 % — говорим сами,
45 % — слушаем (или просто
делаем вид, что слушаем).

Эффективные приемы слушания.

- 1. Нереклексивное слушание** состоит в умении молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями и не ослабляя внимания к тому, о чем он говорит
- + **активная поза** Этой позой не только облегчается слушание, но и демонстрируется заинтересованность, что так важно для говорящего.

Рефлексивное (активное) слушание



2 Рефлексивное слушание характеризуется активной обратной связью с говорящим.

- Виды рефлексивного слушания следующие:
- **выяснение** («Что вы имеете в виду?», «Уточните, пожалуйста» и т.п.);
- **перефразирование** («Другими словами...», «По вашему мнению...», «Как я понимаю, вы говорите о...» и т.п.);
- **внимание к проявлению эмоций собеседником** («Вероятно, вы чувствуете...», «Вижу, что вы этим очень расстроены»)
- **резюмирование** («Если подытожить все сказанное, то...»).

Что способствует активному слушанию и удачному построению разговора с собеседником

1. Улыбка творит чудеса.

Секрет улыбки состоит в следующем. Действия всегда более выразительны, нежели слова, и верят больше именно действиям. Улыбка — это действие, означающее:



«Я к вам хорошо отношусь. Вы мне нравитесь, мне хорошо с вами». Поэтому улыбка является завуалированным комплиментом. Дружеское расположение порождает ответное расположение собеседника.

- ***Начинайте с того, что интересует собеседника.*** Посмотрите на интересующий вас вопрос глазами собеседника, излагайте вопрос так, чтобы он отвечал каким-либо его интересам.
- ***Чаще произносите его имя.*** Когда мы хотим убедить кого-то, мы непроизвольно и довольно часто произносим его имя.
- ***Не перебивайте собеседника.*** перебивая, мы как бы говорим: «Послушай лучше меня, мои мысли ценнее твоих. А все, что ты хочешь сказать, я и так знаю».

2 Визуальный контакт.

С помощью глаз передаются самые точные и открытые сигналы из всех сигналов человеческой коммуникации. Поэтому очень важно во время разговора контролировать поведение своих глаз. Чтобы построить хорошие отношения с собеседником,



вы должны встречаться глазами около 60—70 % всего времени общения. По взглядам можно судить, в какой стадии находится беседа. Когда говорящий то смотрит в глаза собеседнику, то отводит взгляд, это означает, что мысль его еще не закончена. Прервал свою речь и прямо посмотрел в глаза слушателя — значит, закончил, теперь очередь за собеседником.

Взгляд



Нет, у него не лживый взгляд. Его глаза не лгут. Они правдиво говорят, Что их владелец — плут.

Р. Берне

- Чтобы построить хорошие отношения с собеседником, вы должны встречаться глазами около 60—70 % всего времени общения
- Если искусственные собеседники способны сдерживать свои эмоции с помощью жестов и телодвижений, то никому не подвластно контролировать состояние своих зрачков.
- Долгий пристальный взгляд может выдать чувства смотрящего. Любопытно, что женщины дольше смотрят на тех, кому симпатизируют, а мужчины — на тех, кто симпатизирует им.
- Если говорящий то смотрит в глаза слушающего, то отводит глаза в сторону, это означает, что он еще не закончил говорить. По завершении своей речи говорящий, как правило, прямо смотрит в глаза собеседнику, как бы

- Общающиеся люди обычно смотрят в глаза друг другу. Но не более 10 секунд. И даже такой непродолжительный, но для визуального контакта растянувшийся на вечность «взаимный взгляд» крайне редок — в самом начале, после первых фраз разговора. При дальнейшем общении этот период постепенно уменьшается, причем тем быстрее, чем неприятнее разговор.
- Неподвижные глаза, как бы ушедший в себя или, наоборот, в пространство взгляд свидетельствуют о процессе извлечения соответствующего образа из памяти.
- Настойчивый, назойливый взгляд вызывает у людей чувство протеста, как вторжение в сферу личных переживаний. Более того — слишком пристальный взгляд многими воспринимается как признак враждебности.



1. Вверх и влево

Когда ее глаза
смотрят влево,
тогда она всё
придумывает



5. Вверх и вправо



2. Прямо и влево



4. Прямо



6. Прямо и вправо



3. Вниз и влево

Когда ее глаза
смотрят вправо,
тогда она всё
вспоминает



7. Вниз и вправо

**Визуальная
конструкция**

**Аудиальная
конструкция**

Ощущения

МЫШЛЕНИЕ



**Визуальный
образ**

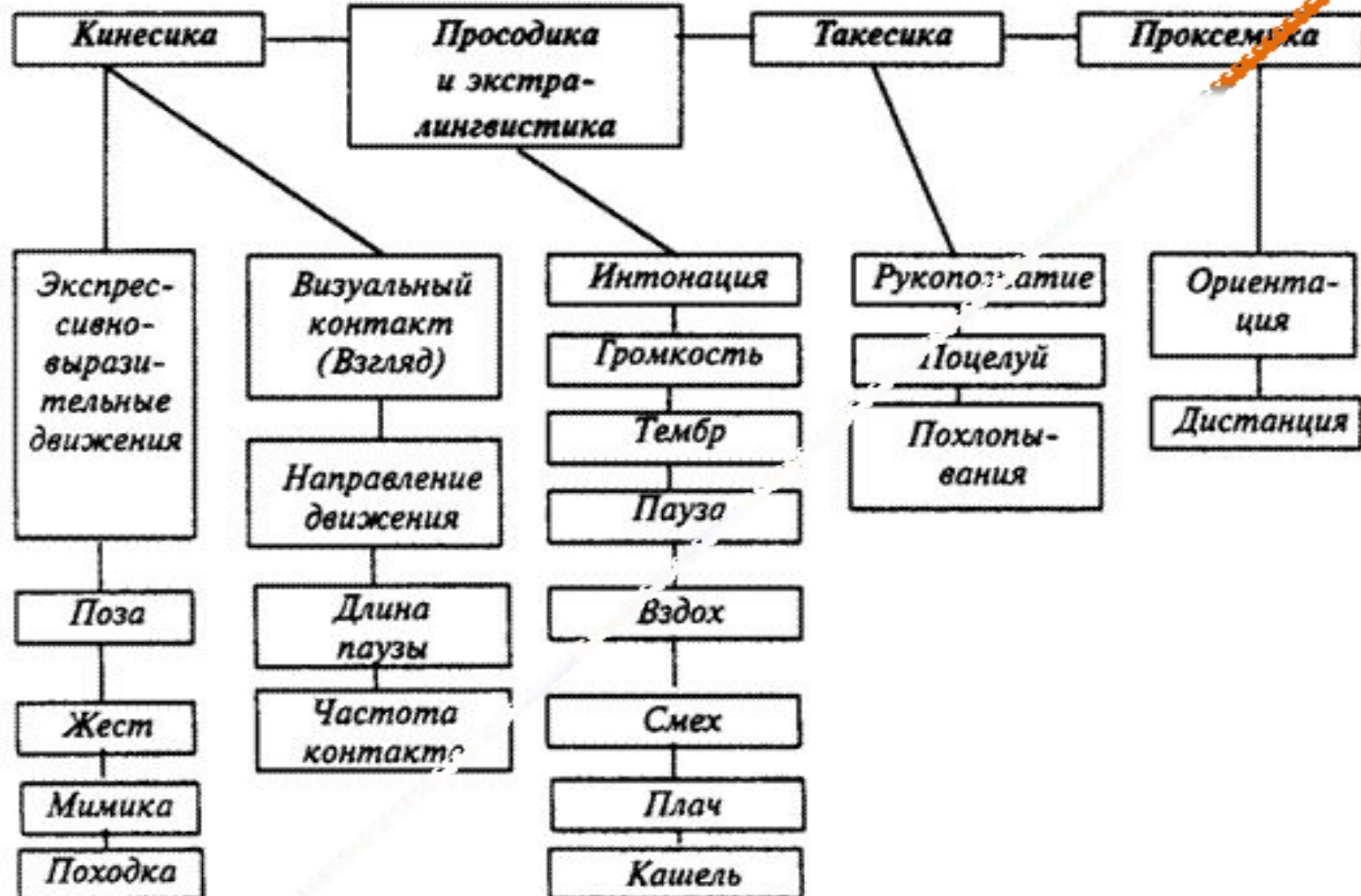
**Аудиальный
образ**

**Внутренний разговор,
контроль речи**

ПАМЯТЬ



Невербальные средства общения



Позы и жесты.

Они играют важную роль в создании благоприятной атмосферы для беседы.

Наклонившийся к нам собеседник воспринимается как более внимательный слушатель. Наоборот, мы чувствуем определенное неудобство, когда собеседник откидывается назад, а тем более — звалился в кресле.

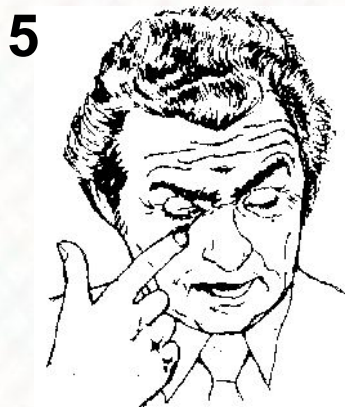
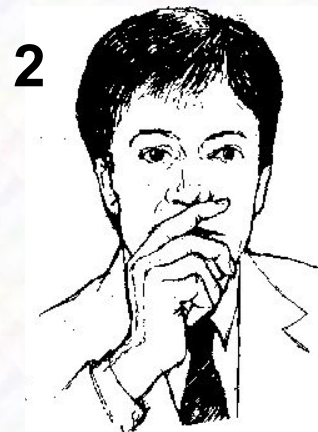
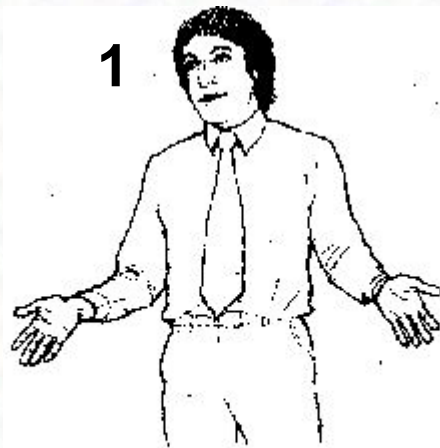






Задание на невербальное общение

Инструкция: назовите что означает жест



Задание на невербальное общение

Эталон ответа



Жест открытости



Жест лжи



Жест превосходства



**Жест
оценочного
слушания**



Жест лжи



Жест предвкушения



**Жест оценочного
слушания**



Жест неуверенности

Задание на невербальное общение

Инструкция: назовите что означает жест

1



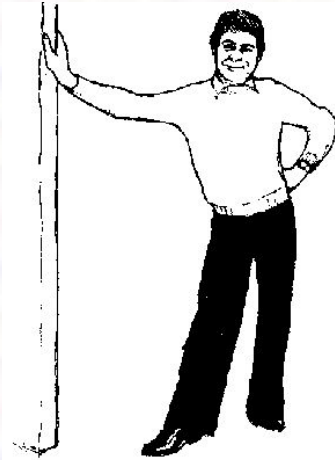
2



3



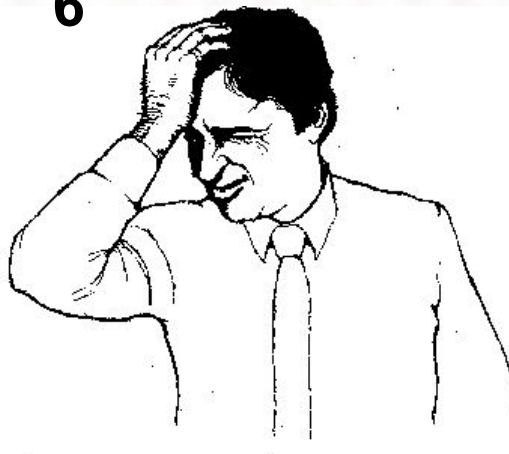
4



5



6



7



8



Задание на невербальное общение

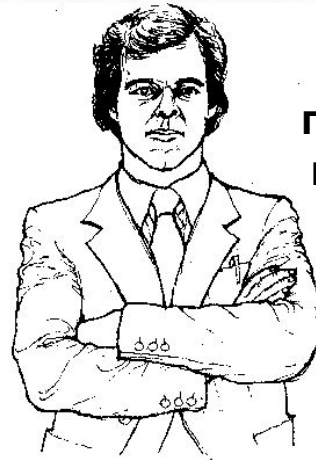
Эталон ответа



Жест принятия решения



Жест готовности

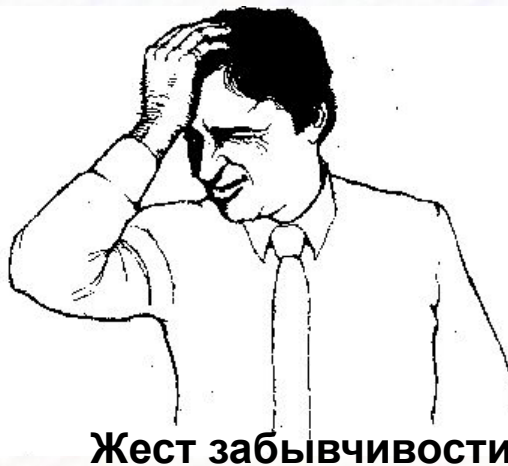


Жест закрытости

Жест претендующего на вашу территорию



Жест готовности



Жест забывчивости

Жест закрытости



Жест скуки



Интерактивная сторона общения

– это термин, обозначающий характеристику тех компонентов общения, которые связаны со взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности. Для ее участников чрезвычайно важно не только обмениваться информацией, но и организовать обмен действиями. Коммуникация организуется в ходе совместной деятельности.

Восприятие и понимание человека человеком

(перцептивная сторона общения)

***Воспринимая
окружающих,
в большей степени
проявляется
сам воспринимающий.***



ПЕРЦЕПТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

Это восприятие внешних признаков человека, их соотнесение с его личностными характеристиками, интерпретация и прогнозирование на этой основе его поступков с помощью:

- *Идентификации и Рефлексии*

Факторы, которые мешают формированию образа партнера по общению:

I Первое впечатление

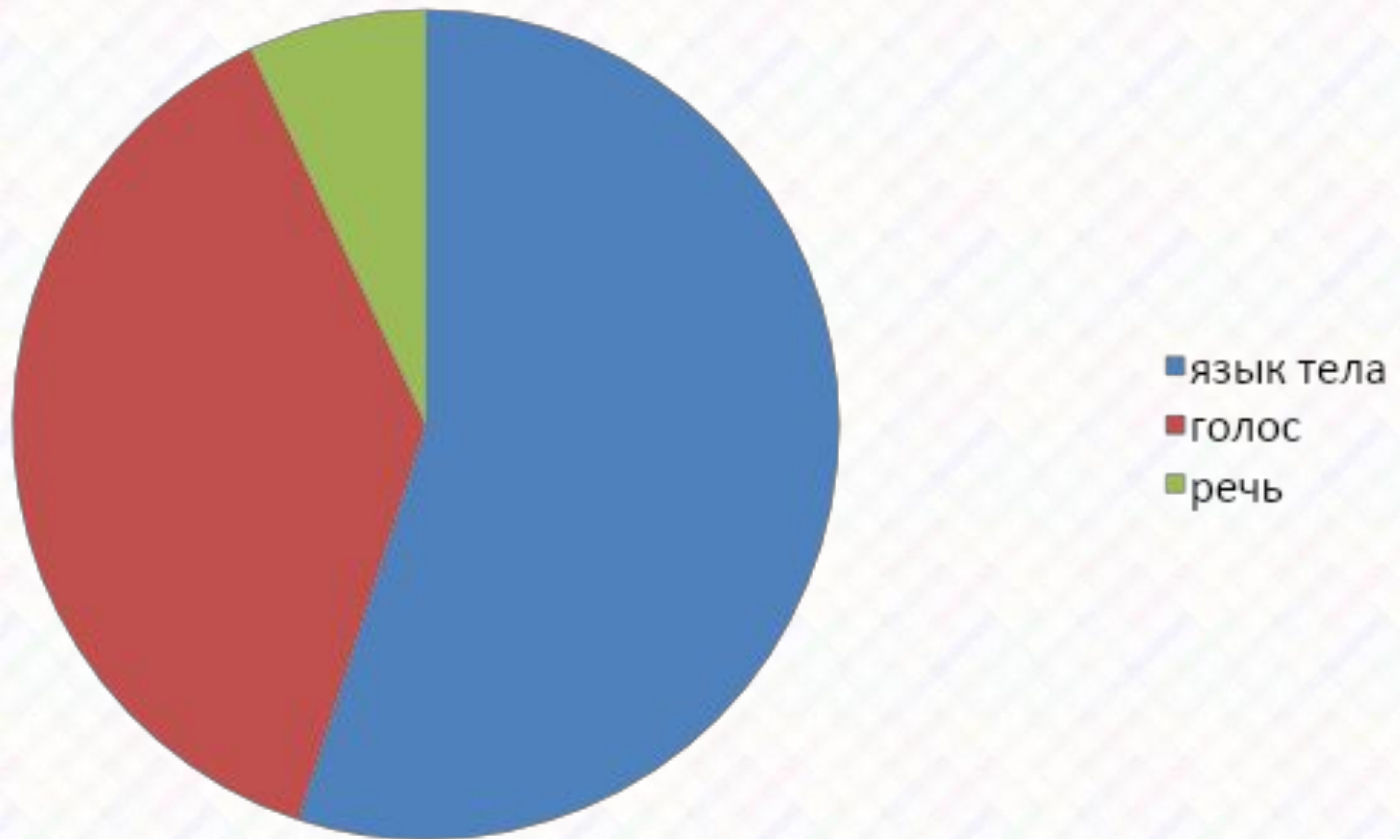
От плохого начала и конец бывает плохой.

Еврипид

Установлено: как бы долго ни длился разговор, положительное или отрицательное мнение о кандидате складывается в течение первых 3—4 минут общения. После этого вопросы задают в зависимости от сложившегося

Первое впечатление

вербальные и невербальные средства общения



II Барьер беспричинной негативной установки или барьер предвзятости

Выражается в следующем: вы внешне беспричинно начинаете отрицательно относиться к тому или иному человеку непонятно по каким причинам. Следует установить возможные мотивы появления у вас такого отношения к человеку и преодолеть их. Это может быть в результате отрицательного первого впечатления или Предвзятые представления – склонность отвергать все, что противоречит своим собственным взглядам.

III Барьер отрицательной установки, введенной в ваш опыт кем-либо из людей.

Кто-то сообщил вам отрицательную информацию о каком-то человеке, и у вас складывается негативная установка по отношению к человеку, о котором вы сами мало что знаете, не имеете опыта личного взаимодействия с ним. Таких негативных установок, привнесенных извне, вне вашего личного опыта общения с конкретным человеком и познания его личности, надо избегать.

IV Барьер «боязни» контакта с человеком.

Бывает, что вам необходимо вступить в непосредственный контакт с человеком, но вам как-то неловко. Что делать в этом случае? Выход один. Попробуйте спокойно, без эмоций проанализировать, что сдерживает вас в общении, и вы убедитесь, что эти эмоциональные наслоения или субъективны, или носят слишком второстепенный характер. Обычно такой барьер характерен для людей, испытывающих сложности в общении, связанные с низким уровнем общительности.

У Барьер «ожидания непонимания»

Вы должны вступить в непосредственное взаимодействие с человеком в деловом или личностном общении, но вас волнует вопрос: правильно ли вас поймет партнер?

Необходимо спокойно и обстоятельно проанализировать планируемое вами содержание беседы и по возможности устранить из нее те моменты или эмоциональные акценты, которые могут вызвать неадекватное толкование ваших намерений. После этого смело вступайте в контакт.

Механизмы социальной перцепции

Аттракция —
«притяжение» одного
человека к другому,
возникновение
привлекательного
образа.

Эмпатия —
эмоциональное
сопереживание другому
человеку, на уровне
чувств

Идентификация —
предполагает
уподобление себя
другому человеку

Рефлексия
— осознание человеком
того, как его
воспринимает партнер
по общению

Механизмы социальной перцепции

Эффект ореола (галло эффект) –впечатления о каком-то одном качестве человека, переносится на личность в целом.

Эффект проекции - свойство людей приписывать приятному для них собеседнику свои собственные достоинства, а неприятному – свои недостатки

Механизм каузальной атрибуции связан с приписыванием человеку причин поведения

Стереотипизация - это чрезмерное обобщение какого-либо явления, переходящее в устойчивое убеждение

ЛИЧНОСТНЫЕ КАЧЕСТВА

ПОМОГАЮЩИЕ В ОБЩЕНИИ

- Терпимость
- Доброжелательность
- Тактичность
- Отзывчивость
- Умение слушать
- Ответственность
- Принципиальность
- Интерес к собеседнику
- Честность

МЕШАЮЩИЕ В ОБЩЕНИИ

- Грубость
- Замкнутость
- Эгоизм
- Невнимательность
- Раздражительность
- Недоверие
- Высокомерие
- Неуверенность в себе
- Обидчивость

Безусловное принятие

Безусловно
принимать –
значит
любить,
уважать
человека не
за то, что он
красивый,
умный,
хороший , а
просто так,
без условия.

Выражение недовольства

**Можно
выразить
недовольство
отдельными
действиями,
но не
человеком в
целом.**

**Можно
осуждать
действия
человека, но
не его
чувства.**

МОТИВЫ КРИТИКИ

1. Критика с целью помочь делу.
2. Критика с целью показать себя.
3. Критика с целью сведения счетов.
4. Критика с целью перестраховки.
5. Критика с целью упреждения заслуженных обвинений.
6. Критика с целью контратаки
7. Критика с целью получения эмоционального заряда (избегайте этой критики)



Нужно научиться

позитивно критиковать других людей, не вызывая обид и негодования. Если критика направлена лично в ваш адрес, то какой бы горькой она ни была, главное — из любой критики сделать правильный вывод и постараться впредь не допускать высказываний или действий, вызывающих критику.

Правила критики

- Начинать критику всегда нужно с положительных моментов
- Все замечания желательно высказывать в форме предложений
- Хвалить человека надо прилюдно, а критиковать с глазу на глаз
- Правило «светской ноты»

Специфика общения медработника и пациента.

Любая работа с людьми неразрывно связана с процессом и проблемами общения, оно пронизывает профессиональную деятельность медработников на любом уровне.



Целью такого контакта является помощь, оказываемая пациенту. Задача медперсонала – максимально избегать ненужных негативных психологических воздействий, и способствовать созданию психологического климата, благоприятно влияющего на процесс выздоровления.

Характеристики медработника, предрасполагающие к успешному общению с пациентом



- I. **Интеллектуальные качества:**
эрудированность, наблюдательность, логичность, стремление проникнуть в суть явлений.
- II. **Моральные качества:**
сострадательность, доброжелательность, трудолюбие, самоотверженность,
- III. **Эстетические качества:**
аккуратность, опрятность

Аутентичность (естественность поведения, согласованность чувств и их выражения, искренность) и **эмпатия**



Личность медицинской сестры, стиль и методы её работы, умение воздействовать на пациентов и обращаться с ними важный элемент не только лечебного процесса, но и психологического общения медицинского работника и больного!

***В любых делах при максимуме сложностей
Подход к проблеме все-таки один:
Желанье – это множество возможностей,
А нежеланье – множество причин.***

Эдуард Асадов

Благодарю за внимание!



Желаю успехов!