

федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования

Первый Московский государственный медицинский университет им. И.М. Сеченова
Министерства здравоохранения Российской Федерации

(Сеченовский Университет)

Институт психологии и социальной работы

Кафедра педагогики и медицинской психологии

Методические материалы по дисциплине:

Эффективная коммуникация

основная профессиональная образовательная программа высшего образования -
программа специалитета

КОД Наименование ОП: 31.05.02 Педиатрия



СЕЧЕНОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
НАУК О ЖИЗНИ

Психологические и социокультурные аспекты общения и коммуникации

Кафедра педагогики и медицинской
психологии

Чем мы будем заниматься в курсе «Эффективные коммуникации»?



СЕЧЕНОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
НАУК О ЖИЗНИ

1. Микромодуль «Межличностная коммуникация».
2. Микромодуль «Управление конфликтами».
3. Микромодуль «Межкультурная коммуникация».
4. Микромодуль «Публичные выступления».

Вопросы для обсуждения

1. Что лично для Вас означает понятие «эффективная коммуникация»?
2. Для чего нужна «эффективная коммуникация» в Вашей жизни?
3. Как Вы думаете, обязательно ли человек, который является личностно-эффективным, должен быть эффективным коммуникатором и наоборот?
4. Как Вы думаете, обязательно ли человек, который является эффективным коммуникатором должен быть персонально(лично)-эффективным?
5. Могли бы Вы привести примеры «эффективной коммуникации» из Вашей жизни или из жизни других людей?
6. Ваши ожидания от курса «Эффективная коммуникация»?

Демонстрация видео-ролика к лекции 1 (Устройство на работу)

Вопросы для обсуждения.

- Можно ли назвать общение эффективным?
- Какие качества личности главного героя произвели на Вас впечатление?
- Какие фразы Вам запомнились?

План лекции

1. Что такое общение и что такое коммуникации?
2. Функции общения.
3. Структура общения: стороны общения.
4. Виды общения.
5. Социокультурные аспекты коммуникации: культура , культура общения, культура речи.
6. Практические задания.

Легенда отечественной психологии Галина Михайловна Андреева

- Дата рождения 13.06.1924 года
- Дата смерти 31.05.2014 года
- **Основатель отечественной социальной психологии, в которую входит раздел психология общения. Учебник переведен на многие языки мира (английский, арабский, болгарский, венгерский, испанский, киргизский, китайский, литовский, французский и чешский). Доктор философских наук (1966). Профессор (1968). Заведующая кафедрой (1972-1989).**
- Награждена орденами Красной Звезды, Отечественной войны 2 степени, Дружбы народов (1994), медалями «За боевые заслуги», «За победу над Германией в Великой Отечественной войне 1941-1945 гг.», медалью Карлова университета (Прага, 1985) и др. Лауреат премии им. М.В.Ломоносова II степени (МГУ, 1984). Удостоена званий «Заслуженный деятель науки РФ» (1984), «Заслуженный профессор МГУ» (1996).
- Действительный член РАО (1993). Член Российского общества социологов (1968), член Общества психологов СССР (1972), член Европейской ассоциации экспериментальной социальной психологии (1975).



Определение понятия общение

Общение это процесс установления и развития контактов между людьми и группами, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя: коммуникацию, интеракцию и социальную перцепцию

Общение – это особая самостоятельная форма активности субъекта, результатом которой является не преобразованный предмет (материальный или идеальный), а отношения между людьми. **Б. Ф. Ломов**

Общение – это система целенаправленных и мотивированных процессов, обеспечивающих взаимодействие людей в коллективной деятельности и реализующих общественные и межличностные отношения; это система, использующая специфические средства (язык). **А. А. Леонтьев**

В.В. Знаков под общением понимает такую форму взаимодействия объектов, которая изначально мотивируется их стремлением выявить психологические качества друг друга, в ходе которой формируется межличностные отношения между ними (привязанности дружбы или неприязни).

Определение понятия «коммуникация»

- **Коммуникацией** является **обмен информацией между сложными динамическими системами** и их частями, которые в состоянии принимать **информацию**, накапливать ее, преобразовывать (А. Урсул)
- **Коммуникация в широком смысле** понимается как **социальное объединение индивидов** с помощью языка или знаков, установление общезначимых наборов правил для различной целенаправленной деятельности (К. Черри)
- **Коммуникация есть информационная связь субъекта** с тем или иным объектом — человеком, животным, машиной (М. Каган).

КОММУНИКАЦИЯ ИЛИ ОБЩЕНИЕ

Общение — процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Коммуникация — от лат. «communicatio» — сообщение, передача и от «communicare» — делать общим, связывать, сообщать, передавать



Понятия общение и коммуникация

общение

- Всегда «двухслойно»: оно имеет и практический, и духовный (информационный) характер
- Возможно только между субъектами, т. е. между людьми, ощущающими свою индивидуальность и уникальность
- Процесс взаимодействия, он двусторонен и диалогичен
- Субъект — субъект. Уникальность личности. Индивидуальный подход
- Одновременное взаимодействие, т. е. не только передача информации, но и ее переработка, обсуждение
- Количество информации увеличивается, она обогащается, расширяется за счет структурирования и приращения смыслов в процессе понимания
- Выполняет функцию не только хранения, но и развития информации в процессе диалога
- Предполагает процесс выработки совместной информации
- Развивается импровизационно и непредсказуемо, будучи процессом взаимодействия индивидуальностей

коммуникация

- В своем прямом значении является исключительно информационным процессом, адресованным человеку, животному, машине
- Предполагает информационную связь субъекта с тем или иным объектом(человек, животное, машина может выступать в этой роли)
- Процесс передачи информации. Односторонен и монологичен
- Субъект — объект. Информация общая, не адаптированная. Получатель не искажает инфо личностными интерпретациями
- Процесс однонаправленный, информация течет только в одну сторону
- Количество информации уменьшается, либо остается неизменным. Отсутствие ответной информации от объекта
- Предназначена для передачи и приема информации, т. е. для ее сохранения
- Ограничивается информационным обменом как продуктом предшествующей речемыслительной деятельности
- Поддается точному планированию как преимущественно однонаправленный процесс



общение



коммуникация

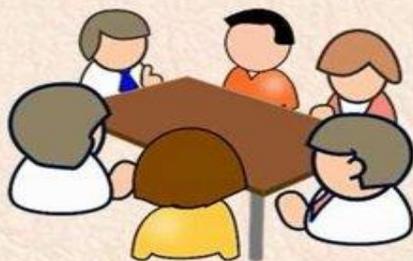
Обмен информацией

Цель – взаимодействие

Информационный процесс

новое
знание

поддержка,
оценка



организация
взаимодействия

межличностные
отношения

отправитель

получатель



информация

понятен
смысл

понятны
символы

есть
контакт

Как вы считаете, в отношении какого понятия эта мысль верна — «коммуникация» или «общение»?

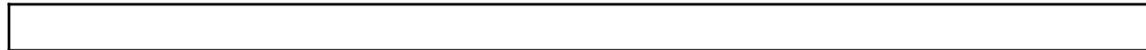
- Английский писатель Бернард Шоу утверждал: «Если у вас есть яблоко и у меня есть яблоко и если мы обмениваемся этими яблоками, то и у вас, и у меня остается по одному яблоку. А если у вас есть идея и у меня есть идея и мы обмениваемся этими идеями, то у каждого из нас будет по две идеи».

Какие функции выполняет общение?

Общение – явление полифункциональное, что отражается во множестве существующих классификаций функций общения.

Функции общения по А. А. Брудному:

- а) инструментальная функция – она необходима для обмена информацией в процессе управления и совместного труда;
- б) синдикативная - направлена на сплочивание в малые и большие группы;
- в) трансляционная – направлена на передачу знаний, способов деятельности и оценочных критериев;
- г) самовыражения – она ориентирована на понимание и раскрытие личности в общении.





Структура общения

Схема. Взаимосвязанные стороны общения (по Г.М. Андреевой)



Коммуникативная сторона общения или коммуникация состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.

Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями.

Перцептивная сторона означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установлению на этой основе взаимопонимания.

Виды общения

- 1) «Контакт масок» - формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, участливости и т. д.). Маски – набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношения к собеседнику. «Контакт масок» необходим в некоторых ситуациях.
- 2) Примитивное общение – вид общения, при котором человек оценивается как нужный или мешающий объект. Если он нужен, то активно вступают в контакт; если же в настоящий момент в нем нет необходимости, то его отталкивают, позволяют себе нелюбезные выпады по отношению к нему. В случае получения от собеседника желаемого интерес к его личности пропадает.

Виды общения (продолжение)

- 3) Формально-ролевое общение – общение со строго регламентированным содержанием и средствами общения. Вместо знания личности человека обходятся знанием его социальной роли.
- 4) Деловое общение происходит в интересах дела. Интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения. Характер, возраст, настроения собеседника, особенности личности учитываются настолько, насколько это необходимо для дела.

Виды общения (продолжение)

- 5) Духовное, межличностное общение – обычно между друзьями, когда можно затронуть любую тему; понимание друга друга без слов по жестам и мимике. Такое общение возможно при хорошем знании личности партнера: его интересов, убеждений, реакции и их учёте.
- 6) Манипулятивное общение – направлено на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов, таких как: лесть, обман, запугивание, демонстрация доброты - в зависимости от особенностей личности собеседника.

Медицинское общение – особый вид общения, сочетающий в себе определенные стратегии и средства общения.

Функции медицинского общения:

1. *контактная* – установление контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передачи сообщения и поддержания взаимосвязи в форме постоянной взаимоориентированности;
2. *информационная* – прием – передача каких-либо сведений в ответ на запрос; обмен мнениями, замыслами, решениями;
3. *побудительная* – стимуляция активности партнера по общению, направляющая его на выполнение тех или иных действий;
4. *координационная* – взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности;

5. *понимающая* – адекватное восприятие и понимание партнерами друг друга их намерений, переживаний, состояний;

6. *эмотивная* – возбуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний («обмен эмоциями») и изменения с его помощью собственных переживаний и состояний;

7. *установление отношений* – осознание и фиксирование своего места в системе речевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в которых предстоит действовать индивиду;

8. *оказание влияний* – изменения состояния поведения личностно-смысловых образований партнера: его намерений, установившихся мнений, решений, представлений, потребностей;

9. *психотерапевтическая* – облегчающая состояние человека, позволяющая пациенту поверить в собственные силы, своё выздоровление, помогающая пережить боль и дискомфорт.

Особенности общения в работе медицинского работника



- Установить психологический контакт
- Рассказать в доступной форме о болезни и лечении, но учитывая при этом содержание медицинской тайны
- Успокоить и ободрить пациента
- Хранить медицинскую и личные тайны пациента
- Использовать слово как важный психотерапевтический и психопрофилактический фактор
- Определить в беседе индивидуальные личностно-характерологические особенности пациента
- Профессионально и грамотно строить свои взаимоотношения с родственниками пациента, с медицинским коллективом, не допускать критики его в присутствии пациентов

Определить функции общения и вид общения

1. Женщина семидесяти лет проживает одна. Муж умер. Дети давно живут отдельно и нечасто навещают ее, но материально поддерживают мать. Подруг у женщины мало. Ее **единственной радостью** стало посещение муниципальной поликлиники. Она часто приходит на прием к участковому врачу и рассказывает о своих проблемах: как и что она ела, как спала, что ей сказала продавщица, огорчившая ее. Участковый доктор, которая много лет знает пациентку, её семью, жалела и участливо выслушивала много раз. Она пыталась настроить её на разговор о своём здоровье. Больная не слышит просьб врача говорить о симптомах, беспокоящих ее, отвечать на поставленные вопросы, не отклоняться от заявленной темы. Доктор попросила приходить только по вопросам, которые касаются здоровья. Она мотивировала это тем, что пациентов стало больше, а ещё увеличились требования к оформлению документации. Разговоры пациентки отвлекают её от других пациентов, которым действительно нужна её медицинская помощь, а не просто беседовать. Пожилая пациентка внимательно выслушала и сказала, что хорошая беседа это лучшее лекарство для неё. Она таким образом лечится. Она благодарна доктору, за её терпение и участливое слушание, а ходит она к ней, так как доверяет и считает, что доктор просто должна её слушать. А о чём говорить, решает пациент.

Выберите соответствующее окончание фраз и закончите предложение:



- a) Совершенствование человека связано (Порталис).
- b) Общительный человек – это человек по преимуществу: он вежлив без фальши; предупредителен без низости; ... (Бональд).
- c) Редко так бывает, чтобы те, которые не умеют молчать , (Буаст).
- d) С людьми, которые из хитрости слушают все и говорят мало, говорите еще менее; или, если говорите
- e) В несчастьи мы бываем вынуждены просить помощи у тех, (Буаст).

Окончания фраз



- снисходителен без лести;
- много, говорите пустяки;
- умели хорошо говорить;
- с общительностью;
- которых в счастья мы презирали.

Понятие социокультурной коммуникации

Социокультурная коммуникация - процесс взаимодействия между субъектами **социокультурной** деятельности (индивидами, группами, организациями и т. п.) с целью передачи или обмена информацией посредством принятых в данной культуре знаковых систем (языков), приемов и средств их использования.

Существуют 4 типа социокультурной коммуникации: инновационный, ориентационный, стимуляционный, корреляционный.

В 3 микромодуле «межкультурная коммуникация» вы сможете рассмотреть значение социокультурной коммуникации и данную типологию более подробно.

Внимание, правильный ответ

1. Совершенствование человека связано с общительностью (Порталис).
2. Общительный человек – это человек по преимуществу: он вежлив без фальши; предупредителен без низости; снисходителен без лести; (Бональд).
3. Редко так бывает, чтобы те, которые не умеют молчать, умели хорошо говорить; (Буаст).
4. С людьми, которые из хитрости слушают все и говорят мало, говорите еще менее; или, если говорите много, говорите пустяки; (Лабрюйер).
5. В несчастии мы бываем вынуждены просить помощи у тех, которых в счастья мы презирали. (Буаст).

Культура общения

Культуру общения личности определяют такие существенные параметры:

- совокупность условий, обеспечивающих высокую коммуникативную компетентность;
- соответствие речи нормам литературного языка;
- коммуникативная установка на общение с другим человеком как высшей ценностью;
- совокупность моральных требований, проявляющихся в повседневной манере общения;
- соблюдение этических норм общения, согласно этнопсихологические особенности личности;
- система общественно признанных установок, предрассудков, обычаев, традиций, которые регламентируют межличностные взаимоотношения.

Культура речи — способность индивида использовать оптимальные для конкретной ситуации языковые средства, этические нормы.



Демонстрация видео-ролика к лекции 1 (видео Тренер Картер)

Вопросы для обсуждения.

- Какие функции общения мы тут видим?
- Какой вид общения и объяснить почему?
- Можно ли назвать общение эффективным?
- В чём и как проявляется социокультурный аспект общения и какие нарушения культуры общения вы увидели?
- Какие качества личности главного героя произвели на Вас впечатление?
- Какие фразы Вам запомнились?

Социокультурной аспект общения и коммуникации.

Универсальное социальное значение имеют общечеловеческие принципы, нормы и правила, обозначенные понятиями "добро", "совесть", "обязанность", "честь", "гуманность", "справедливость", "ответственность", "честность". В профессии медицинского работника, как и в профессиях типа «человек-человек» особо важен высокий уровень **нравственной культуры общения**. Он предоставляет человеку возможности не только ~~сознательно и систематически преодолевать~~ отрицательные черты своего характера, но и изменять отношения к другим и с другими, что способствует эффективной коммуникации.

Социокультурной аспект общения и коммуникации.



- **Необходимым условием эффективного общения является моральная удовлетворенность.** Это означает, что, совершив нравственный поступок, человек испытывает особое удовольствие. Аморальный поступок часто провоцирует стыд и вину. Соучастие и уважение к собеседнику облагораживают человека, обогащают его эмоциональный мир

Демонстрация видео-ролика к лекции 1 (видео про мальчика, которого наказывал учитель)

Вопросы для обсуждения.

- Какие функции общения мы тут видим?
- В чём и как проявляется социокультурный аспект общения?
- Какие качества личности главных героев произвели на Вас впечатление?
- Можно ли назвать общение эффективным?
- Какие чувства появились у учителя стыда или вины? В чём разница между этими чувствами?

Максимы (принципы) эффективной коммуникации Г. Грайса и Д. Лича

- В процессе речевого взаимодействия необходимо знать не только язык, но и «неписанный кодекс», конвенциональные (договорные) правила, которые помогают выстроить эффективную коммуникацию. Американский философ Герберт Пол Грайс в работе «Logic and Conversation» («Логика и речевое общение») выдвинул Cooperative Principle (принцип кооперации), который определяет готовность партнеров к сотрудничеству. Данный принцип сводится к следующему: Make your contribution such as it is required, at the stage at which it occurs, by the accepted purpose or direction of the talk exchange in which you are engaged («Делай свой вклад в разговор таким, какой обусловлен целью или направлением обмена реплик (т. е. диалога), в который ты вовлечен, в тот момент, в который происходит разговор»).

Четыре максимы эффективной коммуникации



СЕЧЕНОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
НАУК О ЖИЗНИ

- *Максима количества*
 - а. Твое высказывание должно содержать не меньше информации, чем требуется (для выполнения текущих целей диалога).
 - б. Твое высказывание не должно содержать больше информации, чем требуется.
- Говорите только то, что необходимо для достижения цели; не сообщайте лишней информации. Соблюдение этой максимы зависит от уровня информированности коммуникантов, их эмоционального состояния. Нарушение (недостаток информации или сообщение лишней информации) максимы количества может привести к коммуникативной неудаче, прекращению общения, срыву деловых переговоров.

Четыре максимы эффективной коммуникации



СЕЧЕНОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
НАУК О ЖИЗНИ

- *Максима качества*
 - а. Не говори того, что ты считаешь ложным.
 - б. Не говори того, для чего у тебя нет достаточных оснований.
- Говорите только правду, только то, что можно доказать; не лгите, не сообщайте непроверенную, недоказанную информацию. Соблюдение этой максимы зависит от этических позиций коммуникантов: нарушение (сообщение заведомо ложной информации) может привести к временному коммуникативному успеху, достижению поставленной цели, но впоследствии полностью разрушит отношения между коммуникантами.

Четыре максимы эффективной коммуникации



СЕЧЕНОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
НАУК О ЖИЗНИ

- *Максима релевантности*
 - а. Будь релевантным.
 - б. Не отклоняйся от темы.
- Соблюдение данной максимы приводит к успеху в рамках формальной коммуникации: деловые переговоры, научная дискуссия; в неформальной коммуникации соблюдение максимы релевантности поможет избежать нарушения максим количества и качества, а следовательно, и коммуникативной неудачи. «Много раз я сожалел о словах, которые произносили уста мои, но о молчании я не жалел никогда» (преподобный Арсений Великий).

Четыре максимы эффективной коммуникации

- *Максима способа (манеры)*
 - а. Будь последовательным. Избегай неясности.
 - б. Избегай неоднозначности, двусмысленности.
 - с. Будь краток (избегай ненужного многословия).
 - д. Излагай свои мысли четко. Будь организован.
- Соблюдение данной максимы возможно при высоком уровне речевой компетентности человека: умение выразить мысль точно, доступно для собеседника, исключить двусмысленность; разное толкование вырабатывается сознательными усилиями человека

Максимы Джорджа Лича

1. Максима такта
2. Максима великодушия, необременения собеседника /*не следует связывать партнера какими-то клятвами.
3. Максима одобрения, позитивности //не судите, да не судимы будете
4. Максима скромности и неприятия похвал в свой адрес /*не будьте высокомерны, но будьте объективны, когда в ваш адрес идут комплименты*/
5. Максима согласия /*предполагает отказ от конфликта ради сохранения взаимодействия и решения совместных проблем*/
6. Максима симпатии //демонстрируйте свою доброжелательность

Вопросы на засыпку...

- На лекционном занятии мы посмотрели 3 видео-ролика.
- Внимание, вопрос...
- Что объединяет все эти видео-ролики?

Правильный ответ (глобальный)...

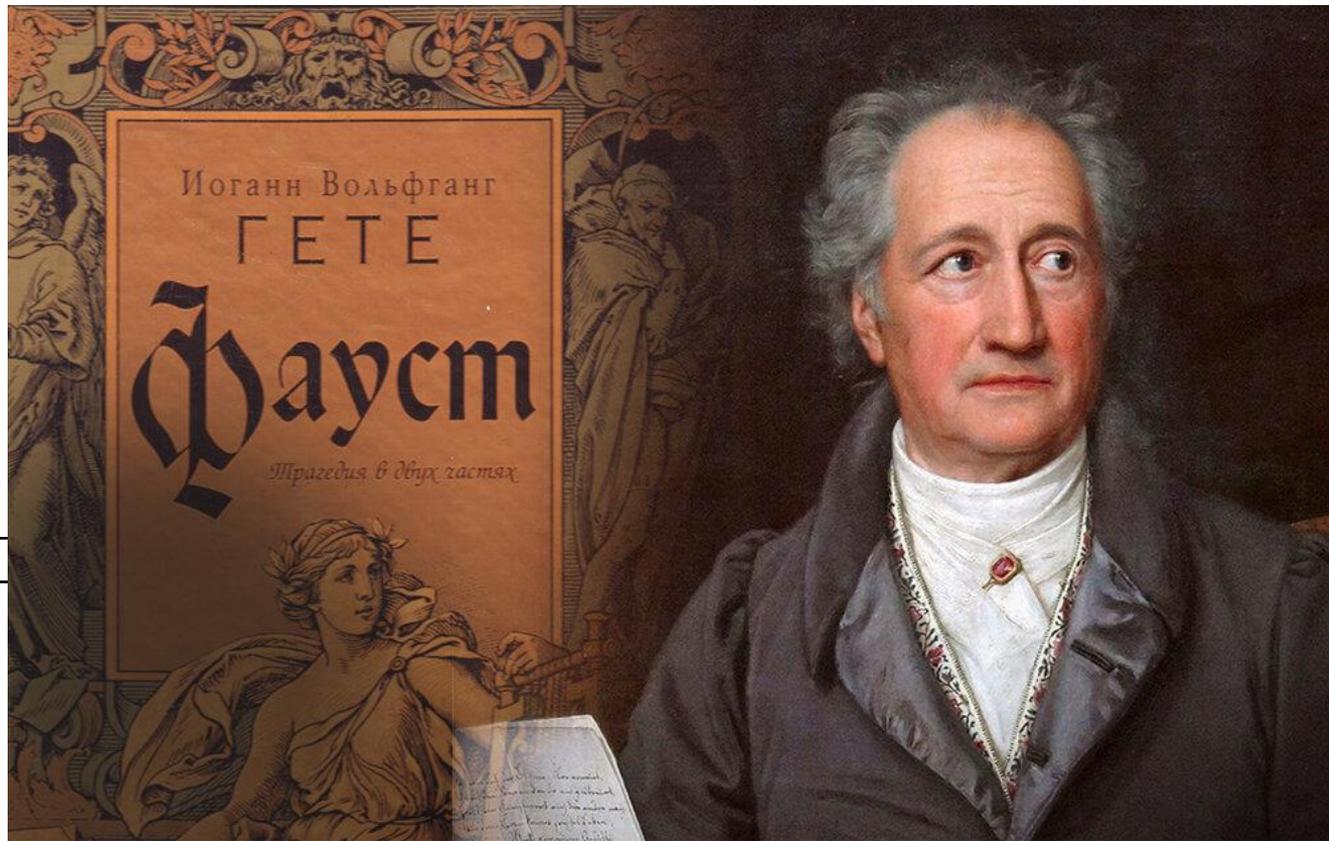
- В каждом видео-ролике мы видим
- Очень разных главных героев
- Очень разные ситуации
- Очень разные эмоции
- Но в всех роликах мы видим «Эффективные коммуникации»



«Мир каждый
видит в облике
ином.

И каждый прав —
так много смысла в
нём».

И. В. Гете



Тестовые задания (Самопроверка)

- Используйте QR код и выполните тестовые задания по лекции 1.



Для тех у кого не сработает QR код...

1. 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 это:

а) общение; б) культура; с) культура общения; д) культура речи.

2. Что не относится к видам общения?:

а) ролевое общение; б) побуждающее общение; с) светское общение; д) глухое общение

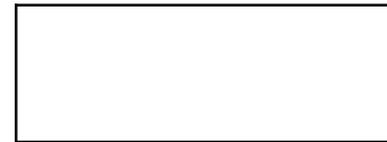
3. В структуре общения выделяют 3 аспекта (стороны) общения:

а) интерактивный, коммуникативный, перцептивный; б) перцептивный, ролевой, коммуникативный;

с) ролевой, социальный, коммуникативный; д) перцептивный, интерактивный, функционально-ролевой.

4. Когда впервые появляется общение в жизни человека?

А) Юношеский возраст б) Школьный возраст; с) Подростковый возраст; д) Младенчество;



5. Функция самовыражения в общении

- А) ориентирована на понимание и раскрытие личности в общении;
- Б) направлена на передачу знаний, способов деятельности и оценочных критериев;
- С) направлена на сплочивание в малые и большие группы;
- Д) она необходима для обмена информацией;

6. Особый вид общения, сочетающий в себе определенные стратегии, средства общения, выбор которых определяется особенностями личности пациента, задачами этапа лечения, типом медицинского учреждения, конкретной ситуацией:

- А) ролевое общение
- Б) побуждающее общение;
- С) светское общение;
- Д) медицинское общение

7. Общение и коммуникация это понятия, которые в психологической науке определяются как:

- А) коммуникация это часть общения;
- Б) общение это часть коммуникации;
- С) синонимы;
- Д) антонимы;

Домашнее задание

- 1. Подберите видео-ролики, в которых представлены: различные виды общения.
- 2. Проанализируйте сравнительную таблицу понятий коммуникация и общение. Выделите, по каким параметрам происходит описание общения и коммуникации. Какие из параметров кажутся вам наиболее важными?



Сеченовский Университет
НАУК О ЖИЗНИ



Сеченовский Университет
НАУК О ЖИЗНИ

Спасибо за внимание!



СЕЧЕНОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
НАУК О ЖИЗНИ

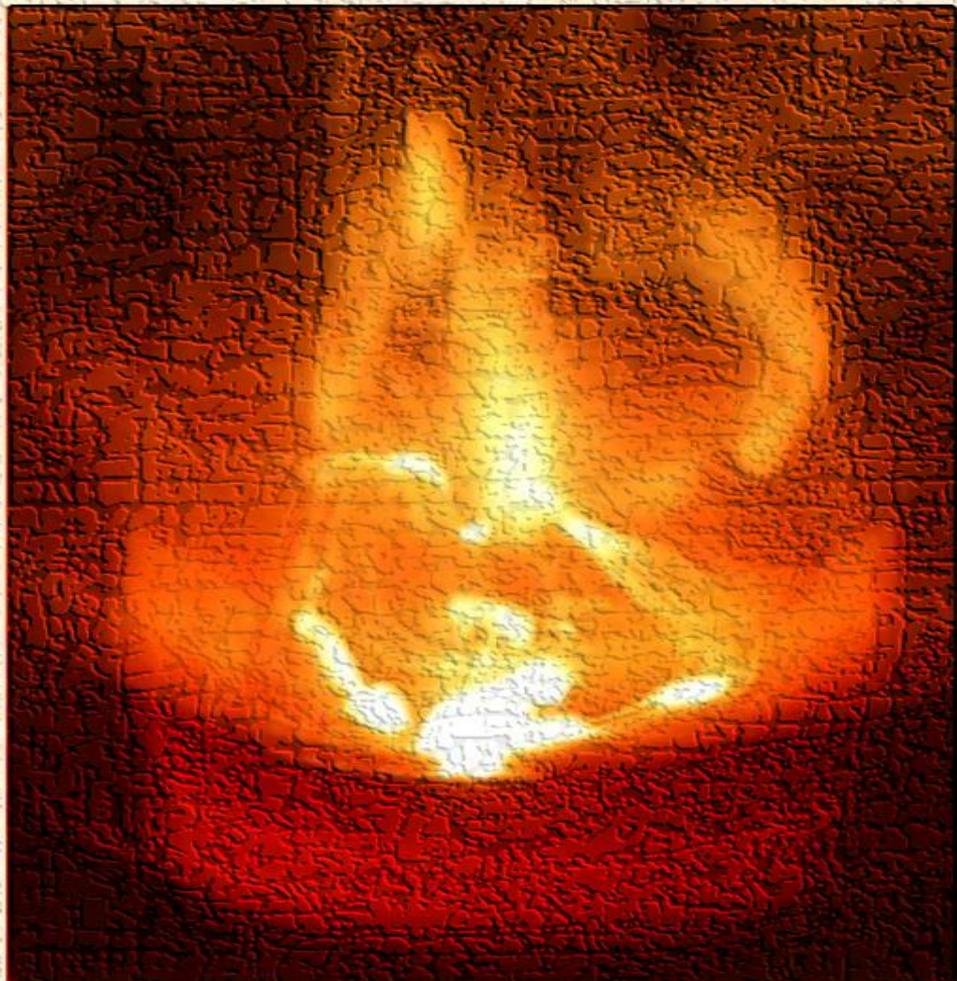
Роль эмпатии в коммуникации. Мнемоническая схема формирования эмпатии.

Кафедра педагогики и медицинской
ПСИХОЛОГИИ

Наши правила на занятиях

- Мобильные телефоны находятся в беззвучном режиме.
- Мы не опаздываем после перерыва
- «Зона комфорта» друг для друга
- «Время на вопросы» определяем заранее.

**Нам не дано
предугадать,
Как слово наше
отзовется, -
И нам
сочувствие
дается,
Как нам дается
благодать.**



План лекции

1. Что такое эмпатия?
2. Виды и формы эмпатии.
3. Обсуждение видео-ролика
4. Мнемоническая схема для демонстрации эмпатии – N.U.R.S.E
5. Обсуждение видео-ролика
6. Практические задания.

Для чего нужна эмпатия?



Способность к эмпатии — необходимое условие для развития такого профессионального качества, как **проницательность**, качество необходимое для многих профессий, а для профессии врача особенно. Значение термина может несколько различаться в зависимости от контекста.

Для чего нужна эмпатия ?



- Способствует сближению общающихся.
- Делает поведение человека социально-обусловленным.
- Присуща каждому, но развита неодинаково.
- Считается, что чем больше развита эмпатия, тем большего успеха человек может достичь в общении.

Определение эмпатии



СЕЧЕНОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
НАУК О ЖИЗНИ

В Большом психологическом словаре **ЭМПАТИЯ** (от греч. *empathia* — сопереживание).

Внерациональное познание человеком внутреннего мира других людей (вчувствование).

Эмпатия как эмоциональный отклик осуществляется в элементарных (рефлекторных) и в высших личностных формах (сочувствия, сопереживания, сорадования).

Эмоциональная отзывчивость человека на переживания другого, разновидность социальных (нравственных) эмоций.

Особо рассматривается Эстетическая Эмпатия — вчувствование в художественный объект, источник эстетического наслаждения.

Определение эмпатии



В основе Эмпатии как социального познания и высших форм Эмпатии как эмоционального отклика лежит механизм децентрации.

Человеку свойственно испытывать широкий набор эмпатических реакций и переживаний.

В высших личностных формах Эмпатии выражается отношение человека к другим людям.

Сопереживание и сочувствие различаются как переживание человека за себя (эгоцентрическая Э.) и за другого (гуманистическая Э.).

Определение эмпатии

Термин ввел в психологию Э. Титченер

Термин «Эмпатия» впервые появился в английском словаре в 1912 г. и был близок понятию «симпатия». Возник он на основе немецкого слова *einfühling* (дословное значение — проникновение), примененного Липпсом (Lipps T.) в 1885 г. в связи с психологической теорией воздействия искусства



ЭМПАТИЯ

Определение эмпатии

Одно из самых ранних определений эмпатии находим в работе З. Фрейда «Остроумие и его отношение к бессознательному» (1905) Развитая эмпатия — **один из важнейших факторов успеха в тех видах деятельности, которые требуют тонкого понимания партнера по общению, способности ощущать душевное состояние другого человека, умения ставить себя на его место в самых трудных ситуациях:** в управлении, в торговле, в сфере обслуживания, в психологии, педагогике, медицине и т. д.

Определение эмпатии



Отечественные психологи объясняют содержание понятия эмпатии, определяя ее :

либо как способность,

либо как процесс,

либо как состояние,

связывая ее с разными психическими процессами и

психологическими особенностями личности.



В связи с этим, в работах многих исследователей эмпатия может выступать под терминами

«социальная сензитивность»,

«доброжелательность»,

«чуткость»,

«эмоциональная идентификация»,

«гуманные отношения»,

«сопереживание»,

«сочувствие».

- 1) эмпатия эмоциональная —
основанная на механизмах проекции и подражания моторным и аффективным реакциям другого;
- 2) эмпатия когнитивная —
базируемая на процессах интеллектуальных —
сравнение, аналогия и пр.;
- 3) эмпатия предикативная —
проявляемая как способность предсказывать аффективные реакции другого в конкретных ситуациях.

- Когнитивная эмпатия — это умение не просто сопереживать, но и анализировать поступки, сопоставлять их с действиями объекта. При такой форме ощущения эмпата основаны на собственных переживаниях в прошлом и полученном опыте. Он считывает эмоции, опираясь на мимику, жесты, выражение глаз, интонацию. Когнитивная эмпатия способствует личному общению и построению деловых отношений через понимание личности собеседника.



Эмоциональная эмпатия



- С точки зрения науки, эмоциональная эмпатия — это глубокое погружение в личность собеседника с полной или частичной потерей самообладания. Эмоциональные эмпаты имеют особое строение нервной системы, они способны проецировать боль и радость окружающих на себя, ощущая их так же остро, как и те, кто их источает. Это качество чревато стрессами, нервными срывами и эмоциональной нестабильностью. Такой человек способен потерять покой на длительное время от любой плохой новости в мире.



Предикативная эмпатия

- Третий вид называется предикативная эмпатия — это умение предугадывать чужую реакцию. Человек способен предвидеть, как поведёт себя собеседник в той или иной ситуации. Предикативно развитый эмпат не только понимает, что происходит с окружающими, он делает это осознанно, понимая мотивы их поведения. Поэтому старается вести себя тактично, не нарушая чужое личное пространство и психологический комфорт. У одного человека могут быть разные виды эмпатии одновременно. Бывает и наоборот – индивидуум совершенно не понимает настроение других, со всеми вытекающими последствиями.



ЭМПАТИЯ

содержит

ТРИ

вида:

**а) когнитивная
эмпатия,**
базирующаяся на
интеллектуальных
процессах (сравнение,
обобщение, аналогии и
т.д.)

б) эмоциональная,
основанная на сочувствии,
сопереживании

в) поведенческая — это
высшая форма эмпатии,
включающая когнитивный,
эмоциональный и
поведенческий компоненты

- 1) сопереживание-переживание тех же состояний эмоциональных, что испытывает другого, через отождествление с ним;
- 2) сочувствие — переживание собственных состояний эмоциональных в связи с чувствами другого.

Демонстрация видео-ролика к лекции 2 (Девочка)

Вопросы для обсуждения.

- Что больше всего Вас поразило?
- Какие качества личности главной героини произвели на Вас впечатление?
- Можно ли сказать, что у этой девочки был высокий уровень развития эмпатии?



В медицине эмпатией часто называют то, что в психологии называется «эмпатическим слушанием» — понимание эмоционального состояния другого человека и демонстрацию этого понимания.

Например, при опросе пациента врачом проявление эмпатии означает, во-первых, понимание слов, чувств и жестов пациента, а во-вторых, такое проявление этого понимания, что пациенту становится ясно, что врач осознаёт его переживания.

Таким образом, акцент делается на объективной стороне процесса, а обладание навыком эмпатии означает способность собрать информацию о мыслях и чувствах пациента.



Цель эмпатического слушания состоит в том, чтобы дать понять пациенту, что его слушают, и поощрить его к более полному выражению чувств, позволив врачу, в свою очередь, составить более полное представление по теме рассказа.



Врачи выполняют деятельность в системе «человек»-«человек», когда происходит мысленный процесс уподобления себя другому человеку, с целью «понять и безоценочно принять» переживания и чувства познаваемого человека. В межличностном взаимодействии происходит проявление личностных характеристик субъектов.

Значимость их личностных характеристик – это самый важный аспект в работе преподавателя, чтобы принять сторону, понять его чувства и переживания.

Эмпатия

если я проявляю эмпатию к другому человеку, я просто понимаю его чувства и линию поведения, но свою собственную могу строить совсем по-иному

Идентификация

человек полностью отождествляет себя с партнером по общению и, соответственно, испытывает те же чувства, что и он, и ведет себя подобно ему

Эмпатические способности вставить



СЕЧЕНОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
НАУК О ЖИЗНИ

Вместо эмпатия

Определение эмпатии по В.В. Бойко подразумевает рассмотрение её как системного качества, включающего рациональный, эмоциональный, интуитивный каналы, эмпатические установки, проникающую способность и идентификацию в эмпатии. В.В. Бойко был создан тест на эмпатические способности.

Роль эмпатии в общении и коммуникациях

Эмпатия **составляет ядро коммуникации**, выступает ее системообразующим принципом.

В общении способность к эмпатии способствует сбалансированности межличностных отношений, определяет социальную приемлемость поведения человека.

Роль эмпатии в общении и коммуникациях

С уровнем развития эмпатии связан выбор способа разрешения сложных ситуаций.

Можно предположить, что

врач с высоким уровнем эмпатии чаще будет использовать демократический стиль общения, конструктивные способы, учитывающие интересы и переживания других людей и направленные на оказание действенной помощи.

врач с низким уровнем эмпатии чаще будет использовать попустительский или авторитарный стиль общения.

Эмпатия – процесс, состоящий из 2 стадий:



СЕЧЕНОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
НАУК О ЖИЗНИ

1) Выяснить и добиться четкого понимания и признания ситуации и чувств другого человека

1) Сообщить это понимание собеседнику в очевидной и комфортной манере

Наша ошибка в проявлении эмпатии

В большинстве случаев мы не демонстрируем явно свою эмпатию, хотя мы очень сочувствуем и сопереживаем.

Ключевым в эмпатии является именно открытая демонстрация и проявление чувствительности другому человеку таким способом, чтобы он ощущал нашу поддержку.

Сопереживание. Сочувствие и симпатия.



СЕЧЕНОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
НАУК О ЖИЗНИ

Сопереживая, человек испытывает эмоции, идентичные наблюдаемым.

Однако сопереживание может возникнуть не только по отношению к наблюдаемым, но и воображаемым эмоциям других, а также и по отношению к переживаниям персонажей художественных произведений, кино, театра, литературы (эстетическое сопереживание)

При сочувствии человек переживает нечто иное, чем тот, кто вызвал у него эмоциональный отклик.

Сочувствие побуждает человека к помощи другому. Чем более устойчивы альтруистические мотивы человека, тем шире круг людей, которым он, сочувствуя, помогает.

Симпатия — теплое, доброжелательное отношение человека к другим людям. (Т. П. Гаврилова.)

EMPATHY VS. SYMPATHY

I know exactly
how you feel.

I'm so sorry...



EMPATHY

SYMPATHY

Развитие эмпатии

- 
- **3. Высокий уровень** - умение сразу войти в состояние собеседника, прочувствовать его переживания на протяжении всего общения.
 - **2. Средний уровень** - в процессе общения у человека возникают отрывочные представления о переживаниях собеседника.
 - **1. Низший уровень** - своеобразная слепота к состоянию, переживаниям другого.

Вербальное проявление эмпатии



СЕЧЕНОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
НАУК О ЖИЗНИ

Эмпатические высказывания – это поддерживающие комментарии, которые достаточно специфично называют и признают эмоции и затруднения пациента (Platt and Keller 1994).

‘Я вижу, что вам тяжело осознавать потерю...’

‘Я понимаю, насколько нелегко вам обсуждать.....’

‘Я понимаю злость, которую Вы чувствуете из-за вашей...’

‘Я вижу, как вас огорчает.....’

‘Я понимаю, насколько это звучит пугающе - то что...’

Мнемоническая схема для демонстрации эмпатии – N.U.R.S.E (нянчить, обхаживать) Рассмотрим случай с мамой, которая хочет отказаться от прививки , так как слышала, что она может вызывать осложнения.

Эмпатический ответ

Name – назвать или отзеркалить эмоцию - “ Вы боитесь возможных осложнений после прививки”

Understand - понять эмоцию – «Конечно, Вы переживаете за ребенка и не хотите рисковать»

Respect - проявить уважение – «Хорошо, что вы ответственная мама и ищете дополнительную информацию»

Support - поддержать – «Я могу Вам рассказать все об этой вакцине, и мы можем подробнее обсудить частоту возможных реакций у ребенка»

Explore - раскрыть эмоции подробнее – «Что еще вас настораживает относительно прививки?»

Демонстрация видео-ролика к лекции 2 (Пожилой пациент)

Вопросы для обсуждения.

- 1. Назовите, где в этом ролике Вы видите Name
- 2. Назовите, где в этом ролике Вы видите Understand
- 3. Назовите, где в этом ролике Вы видите Respect
- 4. Назовите, где в этом ролике Вы видите Support
- 5. Назовите, где в этом ролике Вы видите Explore

Тестовые задания (Самопроверка)

- Используйте QR код и выполните тестовые задания по лекции 2.



Для тех у кого не срабатывает QR код...



ВОПРОС 1. ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ ПРОЦЕСС ЭМПАТИИ ДОЛЖЕН СОСТОЯТЬ ИЗ ___ СТАДИЙ

1. 3 СТАДИИ 2 СТАДИИ 4 СТАДИИ 5 СТАДИЙ

ВОПРОС 2. В медицине эмпатией часто называют

1. УТОЧНЯЮЩИЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ 2. БЕСКОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ
3. УСПЕШНУЮ КОММУНИКАЦИЮ 4. ЭМПАТИЧЕСКОЕ СЛУШАНИЕ

ВОПРОС 3. КАКОГО ВИДА ЭМПАТИИ НЕ СУЩЕСТВУЕТ?

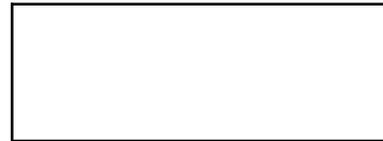
1. 1. ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ ЭМПАТИЯ 2. КОГНИТИВНАЯ ЭМПАТИЯ
3. 3. ПРЕДИКАТИВНАЯ ЭМПАТИЯ 4. УБЕЖДАЮЩАЯ ЭМПАТИЯ

ВОПРОС 4. ВПЕРВЫЕ ТЕРМИН ЭМПАТИЯ ВВЁЛ В ПСИХОЛОГИЮ

1. Л. РУБИНШТЕЙН 2. А. ЛЕОНТЬЕВ 3. Э. ТИТЧЕНЕР 4. Г. АНДРЕЕВА

ВОПРОС 5. МНЕМОНИЧЕСКАЯ СХЕМА ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИИ ЭМПАТИИ НАЗЫВАЕТСЯ

1. N.U.R.S.E 2. ASK-TELL-ASK 3. N.U.R 4. E.Q



ВОПРОС 6. Один из важнейших факторов успеха в тех видах деятельности, которые требуют тонкого понимания партнера по общению, способности ощущать душевное состояние другого человека, умения ставить себя на его место в самых трудных ситуациях это:

1. ВООБРАЖЕНИЕ 2. КОММУНИКАЦИЯ 3. ИНТЕЛЛЕКТ 4. ЭМПАТИЯ

ВОПРОС 7. ПОДДЕРЖИВАЮЩИЕ КОММЕНТАРИИ, КОТОРЫЕ ДОСТАТОЧНО СПЕЦИФИЧНО НАЗЫВАЮТ И ПРИЗНАЮТ ЭМОЦИИ И ЗАТРУДНЕНИЯ ПАЦИЕНТА, НАЗЫВАЮТСЯ

1. ЭМПАТИЧЕСКИМИ ВЫСКАЗЫВАНИЯМИ 2. УТОЧНЯЮЩИМИ ВЫСКАЗЫВАНИЯМИ

3. ЭФФЕКТИВНЫМ ОБЩЕНИЕМ 4. УБЕЖДАЮЩИМИ ВЫСКАЗЫВАНИЯМИ

Правильные ответы

ВОПРОС 1. ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ ПРОЦЕСС ЭМПАТИИ ДОЛЖЕН СОСТОЯТЬ ИЗ ___ СТАДИЙ

1. 2 СТАДИИ 2. 3 СТАДИИ 3. 4 СТАДИИ 4. 5 СТАДИЙ

ВОПРОС 2. В медицине эмпатией часто называют

1. ЭМПАТИЧЕСКОЕ СЛУШАНИЕ 2. БЕСКОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ
3. УСПЕШНУЮ КОММУНИКАЦИЮ 4. УТОЧНЯЮЩИЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ

ВОПРОС 3. КАКОГО ВИДА ЭМПАТИИ НЕ СУЩЕСТВУЕТ?

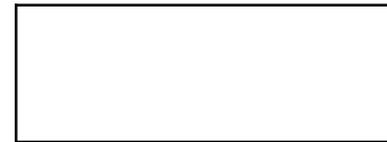
1. 1. **УБЕЖДАЮЩАЯ ЭМПАТИЯ** 2. КОГНИТИВНАЯ ЭМПАТИЯ
3. ПРЕДИКАТИВНАЯ ЭМПАТИЯ 4. ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ ЭМПАТИЯ

ВОПРОС 4. ВПЕРВЫЕ ТЕРМИН ЭМПАТИЯ ВВЁЛ В ПСИХОЛОГИЮ

1. **Э. ТИТЧЕНЕР** 2. А. ЛЕОНТЬЕВЫМ 3. Л. РУБИНШТЕЙНОМ 4. Г. АНДРЕЕВОЙ

ВОПРОС 5. МНЕМОНИЧЕСКАЯ СХЕМА ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИИ ЭМПАТИИ НАЗЫВАЕТСЯ

1. **N.U.R.S.E** 2. ASK-TELL-ASK 3. N.U.R 4. E.Q



ВОПРОС 6. Один из важнейших факторов успеха в тех видах деятельности, которые требуют тонкого понимания партнера по общению, способности ощущать душевное состояние другого человека, умения ставить себя на его место в самых трудных ситуациях это:

1. ЭМПАТИЯ 2. КОММУНИКАЦИЯ 3. ИНТЕЛЛЕКТ 4. ВООБРАЖЕНИЕ

ВОПРОС 7. ПОДДЕРЖИВАЮЩИЕ КОММЕНТАРИИ, КОТОРЫЕ ДОСТАТОЧНО СПЕЦИФИЧНО НАЗЫВАЮТ И ПРИЗНАЮТ ЭМОЦИИ И ЗАТРУДНЕНИЯ ПАЦИЕНТА, НАЗЫВАЮТСЯ

1. ЭМПАТИЧЕСКИМИ ВЫСКАЗЫВАНИЯМИ 2. УТОЧНЯЮЩИМИ ВЫСКАЗЫВАНИЯМИ

3. ЭФФЕКТИВНЫМ ОБЩЕНИЕМ 4. УБЕЖДАЮЩИМИ ВЫСКАЗЫВАНИЯМИ

Домашнее задание

- 1. Подберите видео-ролики, в которых представлены: различные виды эмпатии. Можно совместно с кем-то из группы. (Один ролик на 2-х, 3-х, 4-х человек, если большая группа).
- 2. Проанализируйте **Мнемоническую схему для демонстрации эмпатии**. Придумать ситуацию, которую можно рассмотреть с позиции данной схемы. Какие из параметров кажутся вам наиболее сложными? Обоснуйте свой ответ.

Как можно со мной пообщаться?

- Мой адрес
 - serdakova_k_g@staff.sechenov.ru

Эмпатия не является панацеей от
всех болезней мира, и то, что
кто-то проявляет к вам
сочувствие, не означает, что он
вам подходит.

Отношения становятся счастливыми
не потому, что люди
так здорово ладят друг с другом,
а потому, что они
упорно преодолевают
те моменты, где они не ладят.





Сеченовский Университет
НАУК О ЖИЗНИ



Сеченовский Университет
НАУК О ЖИЗНИ

Спасибо за внимание!



СЕЧЕНОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
НАУК О ЖИЗНИ

Коммуникация и культура

Особенности межкультурной коммуникации

**КАФЕДРА ПЕДАГОГИКИ И МЕДИЦИНСКОЙ
ПСИХОЛОГИИ**



Межкультурная коммуникация– коммуникация между представителями различных **культур**.

Участники межкультурной коммуникации не только используют **собственные** систему кодировки, нормы, установки и формы поведения, но и сталкиваются с **иными** кодировками, нормами, установками и поведением.

Что такое культура?

- Сейчас более 500 определений !!!

М. Херсковиц:

Культура - часть человеческого окружения, созданная самим человеком.

Культура – это то, что не есть «природа»

Выделяют материальную культуру и нематериальную культуру.

А.Кребер и К.Клакхон:

- Культура – комплекс *субъективаций* (представлений, ценностей, норм, установок и т.п.) и *объективаций* (действий, языка, артефактов), которые люди усваивают в процессе *инкультурации* и используют для повседневной ориентации.
- Культура состоит из *выраженных* и *скрытых схем* мышления и поведения, являющихся специфическим, *обособляющим* достижением человеческих общностей, воплощенным в символах, при помощи которых они воспринимаются и передаются от человека к человеку, от поколения к поколению.
- Ядром любой культуры являются идеи и особенно ценности, передающиеся при помощи традиций.
- Система ценностей = основа картины мира
- Ценности – выраженные или скрытые понятия о том, **что** является желательным для индивида или группы людей, которые оказывают влияние на выбор форм, средств и целей поведения.

Э. Холл:

Культура –

- это способ организации жизни, мышления, восприятия основополагающих принципов семьи и государства, экономической деятельности и человека как такового.
- не просто обычай, который можно надеть или сменить как костюм...
- это невидимый барьер...
- скрывает гораздо больше, чем раскрывает!

Ф.Тромпенаарс:

- Культура – это способ, при помощи которого человеческие общества находят решение проблем.
- Культура **организует** наш взгляд на мир. Она **структурирует** наше восприятие действительности
- Без культуры мы не знали бы как себя вести и правильно ли мы это делаем

Э.Скиннер:

- Культура –совокупность программ подкрепления

Г.Хофстеде:

- Культура – коллективное программирование- программированное обеспечение мышления и поведения
- Культура - непрописанные правила социальной игры

" Culture is more often a source of conflict than of synergy. Cultural differences are a nuisance at best and often a disaster."

Ю.Лотман:

- Культура – антиэнтропийный механизм человечества

Культура

- Оказывает мощное и постоянное воздействие на поведение людей.
- Это воздействие осуществляется по многим каналам и зачастую вне сознательного контроля со стороны человека
- Является формой, благодаря которой мы сложились
- Эрзац инстинктов у современного человека
- **Дает «навигационную карту смыслов»**
- Регулирует взаимоотношения и взаимодействия между членами общества
- **Дает способы взаимодействия**

Модели культуры в межкультурной коммуникации

- Модель «Культурного айсберга»
- Культура как луковица
- Модель « невидимого рюкзака»

Айсберг как образ культуры (поверхностные и глубинные элементы культуры)





Проблема межкультурных различий

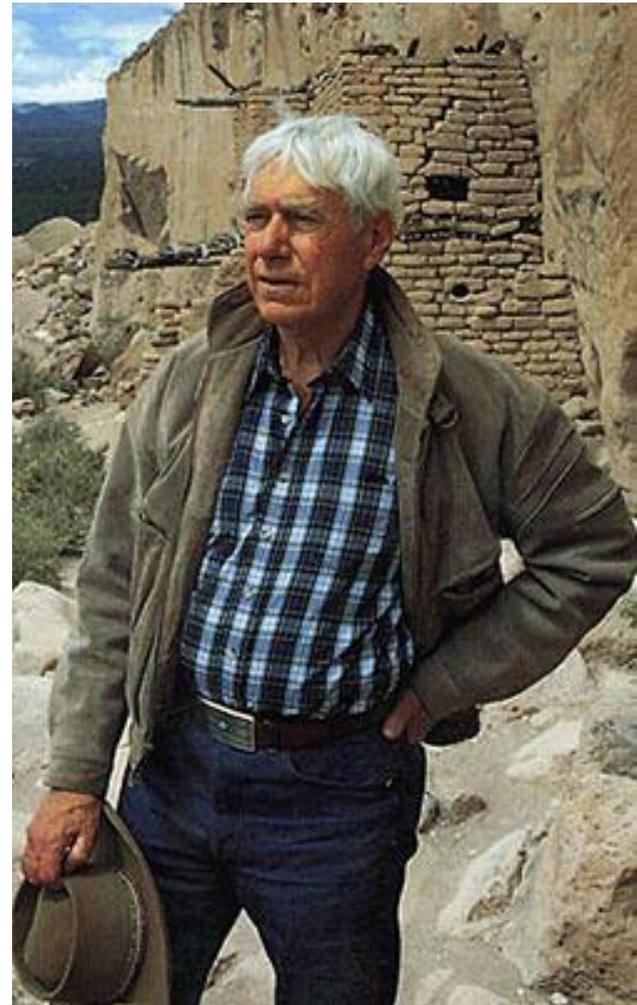
- **Культура – абстрактное понятие и описать и сравнить культуры чрезвычайно сложно**
- Рассмотрим некоторые классификации **измерения культур** и посмотрим как они проявляются в общении и как влияют на процесс МКК
- **Все утверждения о сравнении культур будут рассматриваться в терминах тенденций или стандартного случая!**

Рождение дисциплины «Межкультурная коммуникация»: Э.Холл

Культура - это коммуникация

Культуры различаются о

- по отношению к пространству*
- по отношению ко времени*
- по отношению к контексту*



Проксемика: язык пространства

- Во всех культурах есть близкое/личное/деловое общение. Пространственные изменения меняют тональность сообщения.
- Отношение к пространству отличается в разных культурах – разное представление о личной дистанции, разное отношение к телесному контакту и пр.

	русские ---	англичане
• Интимная дистанция	10-18см	10-45см
• Персональная	15-25см	45-120см
• Социальная	30—2м	1-4 м
• Публичная	с 2.5 м	с 3.5 м

- **Культуры: контактные дистантные**

- *Преодоление иностранного акцента к пространству не менее важно, чем преодоление акцента в языке...*



Маори говорят «здравствуй», соприкасаясь носами.



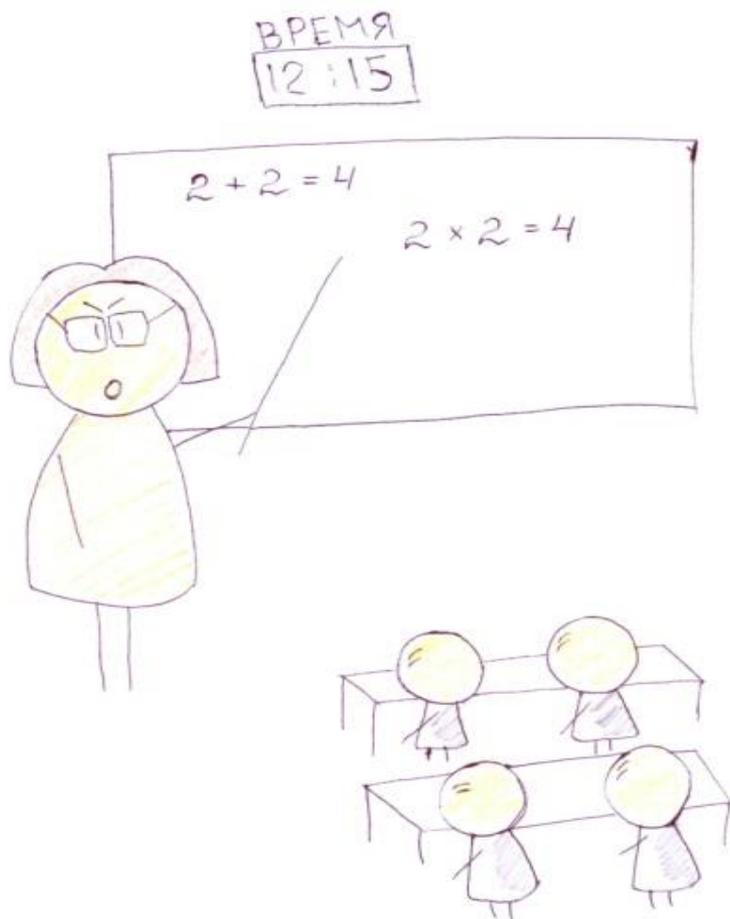
Контактные культуры стремятся к общению поближе, а дистантные предпочитают общаться на расстоянии.

Культуры различаются с точки зрения отношения ко времени

- **МОНОХРОННЫЕ.....**
 - Одно дело – в определенный отрезок времени
 - Придерживаются четких планов
 - Пунктуальны, нельзя опаздывать
 - Время – ресурс, которым человек распоряжается по своему усмотрению
- **ПОЛИХРОННЫЕ**
 - Одновременно несколько дел
 - Планы – формальность
 - Опоздания допустимы
 - Время не подвластно человеку, это скорее стихия, которая распоряжается человеком

Представителем какой культуры является эта девушка?





РАСПИСАНИЕ	
I урок	10:00 - 11:30
II урок	12:00 - 13:13



Полихронные культуры лояльно относятся к опозданиям, монохронные придерживаются четкого расписания.

**Какого рода трудности могут произойти при общении представителя монохронной и полихронной культуры?
Какие качества они могут приписать друг другу?**

Культуры различаются с точки зрения ориентации на контекст

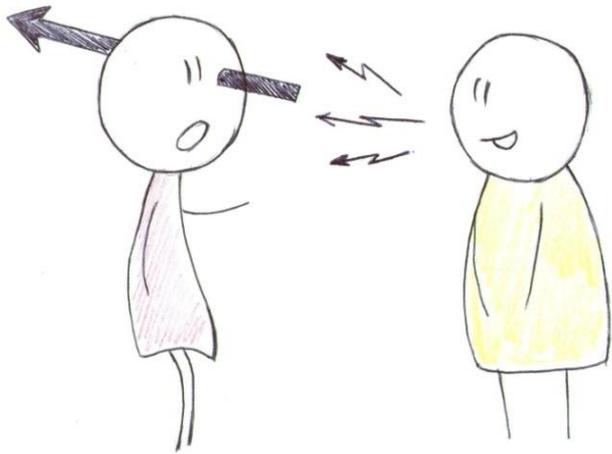
Низкоконтекстные культуры:

- информация, которая требуется для правильной интерпретации сообщения, выражается **явно, в максимально вербализированном виде**, (эксплицитно).
- изложение сути дела простым языком;
- **прямая и выразительная манера речи;**
- формализованный объём информации;
- маленькая доля невербальных форм общения;
- четкая и ясная оценка **всех** обсуждаемых тем и вопросов;
- отсутствие недосказанности;
- **недосказанность рассматривается как недостаточная компетентность**

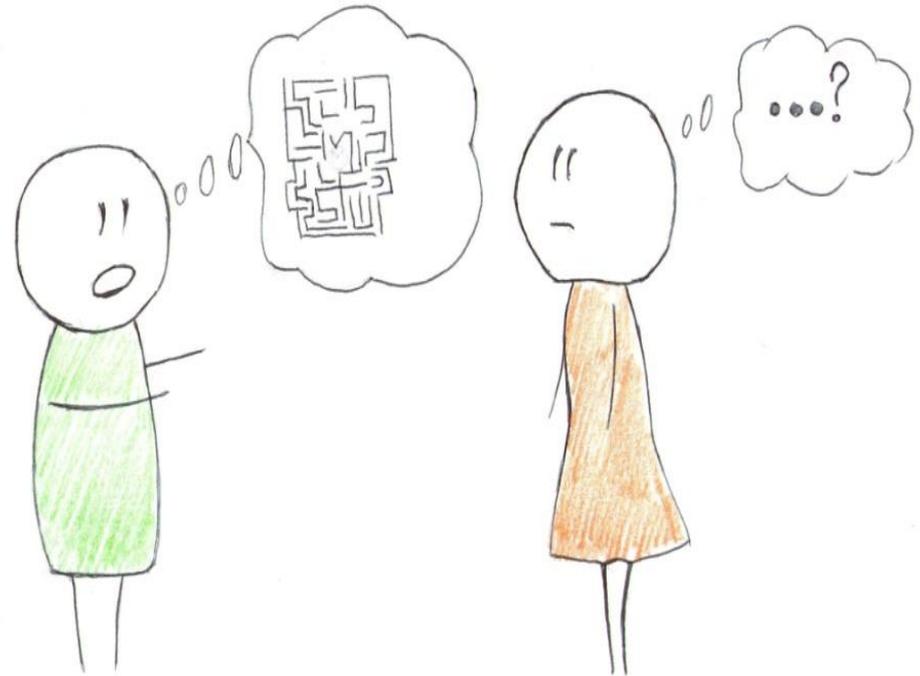
Высококонтекстные культуры:

- бóльшая часть информации выражается **не явно**, а запутанно (имплицитно).
- правильная интерпретация требует знания контекста,
- **важно не то, что сказано, а то, каким образом это сказано (игра недомолвок)**
- говорится < чем подразумевается
- наличие в речи многочисленных и многозначительных пауз;
- большое значение уделяется зрительному контакту;
- детали, подробности, избыточная информация излишни – участникам беседы все и так ясно;
- уклонение от конфликта и выяснения отношений/проблем;
- отсутствие **открытого выражения недовольства** при любых условиях и результатах общения.

Встречи представителей низкоконтекстной и высококонтекстной культур



Для низкоконтекстных культур не характерны недомолвки, они предпочитают говорить напрямую



Представители высококонтекстных культур не говорят напрямую

Какого рода трудности могут произойти при общении представителей высококонтекстной и низкоконтекстной культур? Какие качества они могут приписать друг другу?

Измерения культуры: Г.Хофстеде

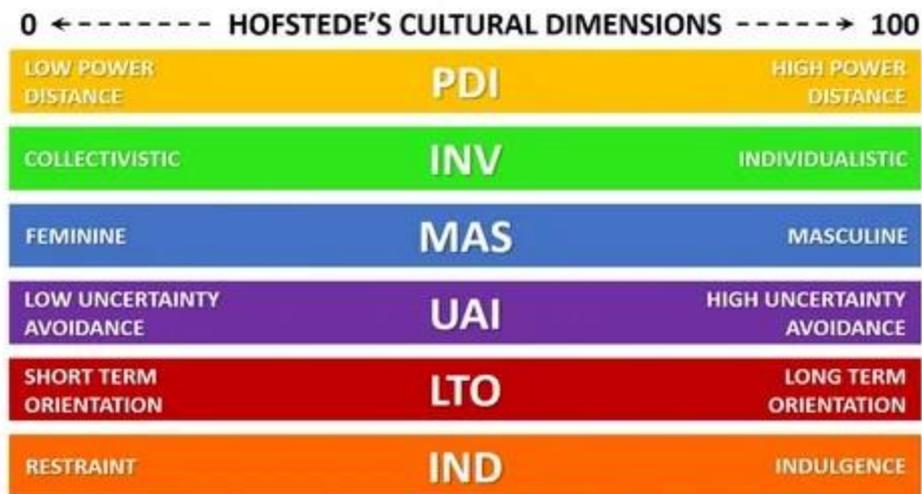


Культура - коллективное программирование ума и поведения

Выживание человечества будет в значительной степени зависеть от способности людей, которые думают иначе, действовать вместе

Исследования Г.Хофстеде. Модель 6D

- Мультинациональная корпорация IBM
- 116 тыс. респондентов в 50 странах
- 7 уровней производственной иерархии
- Опросник из 160 пунктов, из них 63 – о производственных ценностях
- Выявил 4 базовых параметра производственных ценностей (**4 измерения культуры**):
- Дистанция власти (ДВ),
- Избегание неопределенности (ИН), Индивидуализм (ИНД),
- Маскулинность (МА)
- ПОЗДНЕЕ:
- + Долговременная ориентация ДВО (М.Бонд) + Потворство желаниям/строгость (М.Минков)



1. Дистанция власти

Дистанция власти характеризует ту степень, в которой различные культуры поддерживают различия в статусе и власти

- Культуры с **высоким** показателем ДВ :
разрабатывают правила, механизмы и ритуалы, поддерживающие статусную дифференциацию
- Культуры с **низким** показателем ДВ :
содержат минимальное количество правил и обычаев, минимизируют статусную и властную дифференциацию



- Президент Ирландии Майкл Хиггинс стоит в общей очереди в банкомат

Сравнение культур с высокой и низкой дистанцией власти

Низкий показатель ДВ	Высокий показатель ДВ
Неравенство должно быть минимально	Неравенство принимается
Иерархия функциональна	Иерархия необходима
Вышестоящие доступны	Вышестоящие труднодоступны
Менеджеры принимают решения, советуясь с подчиненными	Менеджеры принимают решения на автократической или патерналистской основе
Постоянный надзор и контроль оцениваются подчиненными негативно	Постоянный надзор и контроль оцениваются подчиненными положительно
Сильная производственная этика	Слабая производственная этика
Работники в меньшей степени боятся выражать несогласие с начальством	Работники боятся выражать несогласие с начальством



В культурах с высокой дистанцией власти существует четкое разделение подчиненный-руководитель.



1. В культурах с низкой дистанцией власти подчиненные не боятся не согласиться с руководством, знают, что их мнение будет учтено.

Какого рода проблемы могут возникнуть при общении представителей культуры с высокой и низкой дистанцией власти?

2. Индивидуализм/коллективизм

- Степень взаимозависимости, интеграции, которую культура поддерживает между своими членами
- **Характеристика культуры** , а не отдельного индивида!

В коллективистских культурах формируется **взаимозависимое «Я»**

- ✓ Обособленность не приветствуется
- ✓ Акцент на фундаментальной связанности людей
- ✓ Социализация: научиться «читать мысли» друг друга, проявлять солидарность, выполнять назначенные роли, выполнять долг, обязанности, жертвовать собой ради группы и подчиняться групповым целям
- ✓ Самооценка связана с социальным контекстом и неотделима от него: включены функции, обязанности; внутренние атрибуты менее значимы
- ✓ **Привлекать внимание к себе?**

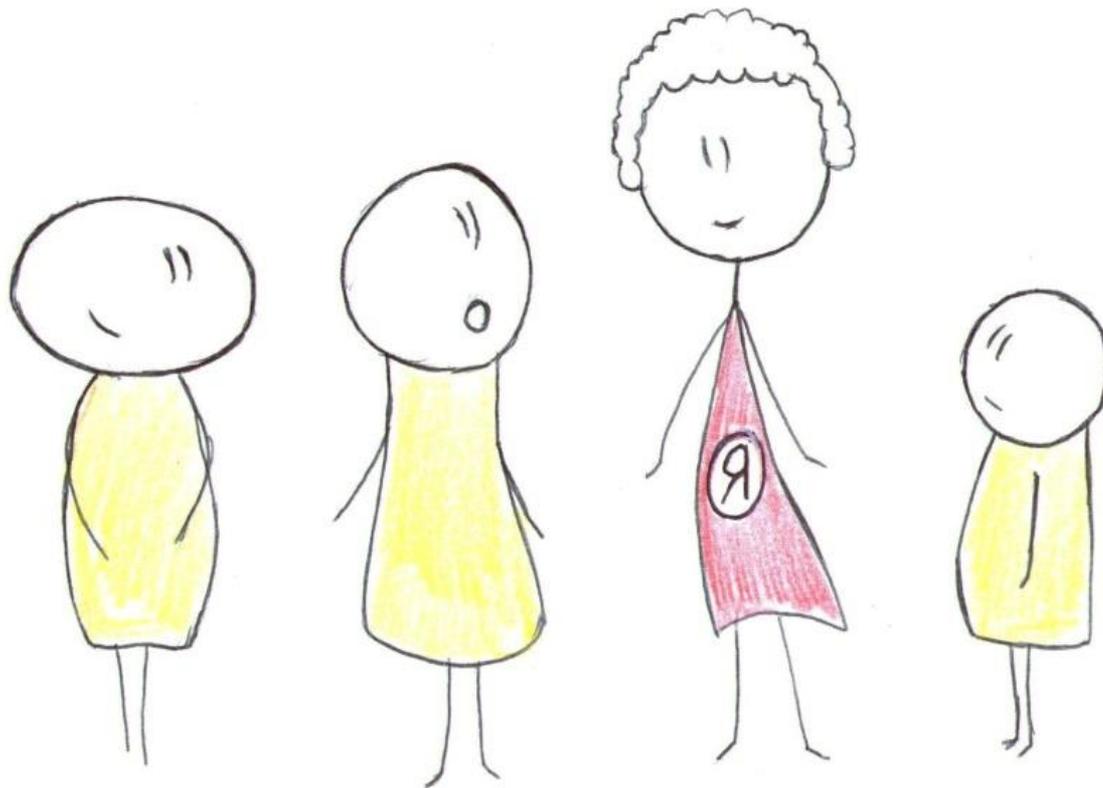


В индивидуалистических культурах формируется независимое «Я»

- ✓ Самоутверждение, стремление выделиться – добродетель
- ✓ Социализация направлена на то, чтобы человек стал уникальной личностью, смог выразить себя, был независимым
- ✓ Считают себя независимыми, автономными от группы
- ✓ Индивидуальные потребности более важны, чем групповые
- ✓ Самооценка акцентирована на внутренних, личных характеристиках: способностях, достижениях, целях, правах, вкусах.

	Коллективизм	Высокий индивидуализм
Стиль коммуникации	Непрямой	прямой
Отношения	Близкие	дистанцированные
Признание	групповое	персонализированное
Самооценка	Осознание себя как «Мы».	Осознание себя как «Я».
Приоритетные цели	Поддержание отношений, норм	Защита частных интересов, решение задач
Субъекты деятельности	Обязанности возлагаются на группу в целом	Обязанности возлагаются на отдельных индивидов
Моральные ограничители	Страх потери «лица», чувство стыда	Страх потери самоуважения, чувство вины
Выражение своего мнения	важнее гармония	выражение своего мнения считается нормальным

Представьте любую коммуникативную ситуацию между типичными представителями индивидуалистической и коллективистической культур. Какие трактовки (оценки) поведения индивидуалиста возможны с точки зрения коллективистов?





ПАРАМЕТР МАСКУЛИННОСТИ (СОРЕВНОВАТЕЛЬНОСТИ) (МА)

- Описывает мотивацию в жизни (мотивацию соревновательности, нацеленности на достижение)
- Характеризует степень гендерной дифференциации (т.е.поддержки со стороны культуры дифференциации между полами в различных сферах)



Сравнение высокой и низкой маскулинности (МА) или соревновательности

Низкий показатель МА	Высокий показатель МА
Для работников сравнительно более важны отношения с менеджером, коллегами, сотрудничество, климат в коллективе	Для работников сравнительно более важны зарплата, признание, карьера, интересная работа
Достижения формулируются в терминах человеческих контактов и жизненной среды	Достижения формулируются в терминах признания и благосостояния
Работа не занимает главного места в жизни	Работа занимает центральное место в жизни
Люди предпочитают короткий рабочий день	Предпочитают высокую зарплату
Более низкие стрессы по поводу работы	Высокие стрессы по поводу работы



В маскулинных культурах меньше заботятся о микроклимате в коллективе.



Для феминных культур важны теплые межличностные отношения.

Представители маскулинных культур кажутся представителям феминных слишком честолюбивыми карьеристами, а те, наоборот, считают представителей феминных чересчур мягкими, непринципиальными.

4. Избегание неопределенности (ИН) (Uncertainty Avoidance)

- Насколько неопределенность считается опасной
- Насколько предпочитают структурированные ситуации (наличие ясных и четких правил поведения, которые могут быть формализованными, а могут поддерживаться традициями)

- *В культурах с низким уровнем избегания неопределенности*

- толерантное отношение к двусмысленностям и неопределенности,
- субъекты в сложных ситуациях импровизируют или проявляют инициативу,
- в целом ведут себя и работают более спокойно и систематично,
- принимают разногласия в своей среде и характеризуются большей склонностью к риску.

- *В культурах с высоким уровнем избегания неопределенности (ИН)*

- ориентация на четкие правила или инструкции,
- потребность к формализованным указаниям и нормам поведения,
- высокий уровень тревожности в сложных ситуациях , лихорадочность в работе («авральность»),
- склонность к внутригрупповому согласию,
- низкая толерантность к людям или группам с отличающимися идеями или поведением.

Эти культуры больше сопротивляются любым изменениям и мало склонны к риску

Характеристики культуры в зависимости от степени избегания неопределенности, по Г. Хофстеду

Показатели	Сильное избегание неопределенности	Слабое избегание неопределенности
Отношение к конфликтам	Конфликты рассматриваются как угроза стабильным отношениям	Конфликты, соревнования рассматриваются как «игры по правилам», они естественны
Отношение к разногласиям	Потребность в консенсусе	Принятие разногласий как нормы
Отношение к риску	Стремление уклоняться от неудач	Готовность рисковать
Формализованность отношений	Потребность в детальных законах и правилах	Стремление к небольшому количеству обязательных правил
Изменения	Вызывают страх	Принимаются
инновации	Вынужденны	Естественны
В сложных ситуациях	Импровизируют, проявляют инициативу	Тревожность



В культурах с высоким избеганием неопределенности существует ориентация на четкие правила и инструкции.



В культурах с низким избеганием неопределенности часто используется импровизация

Представители культуры первого типа могут казаться нудными, излишне осторожными, а представители второй культуры, напротив, восприниматься как беспечные, безрассудные, чересчур рискованные.

5. Снисходительность, потворство желаниям, /сдержанность, жесткость Indulgence versus Restraint

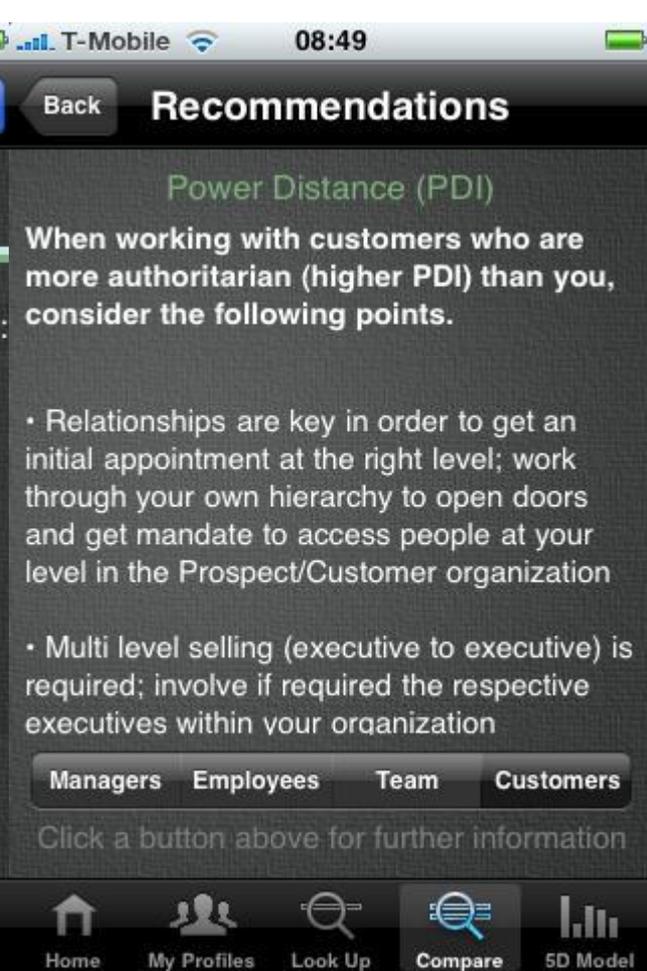
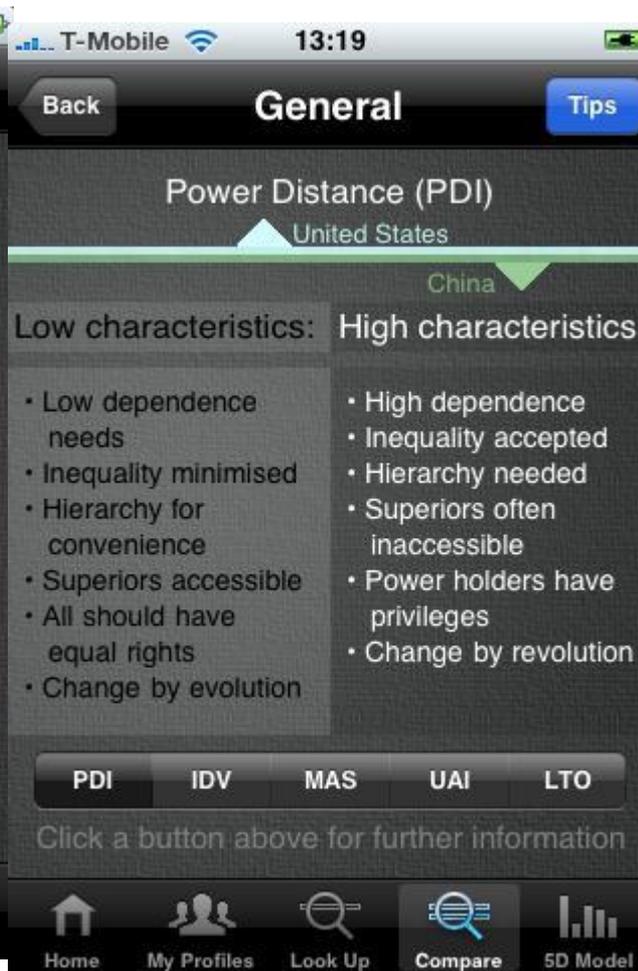
- Снисходительность -общество разрешает свободно удовлетворять естественные человеческие потребности , связанные с наслаждением жизнью и развлечениями. Сдержанность –общество подавляет удовлетворение естественных человеческих потребностей и регулирует их с помощью строгих правил
- Indulgence stands for a society that allows relatively free gratification of basic and natural human drives related to enjoying life and having fun. Restraint stands for a society that suppresses gratification of needs and regulates it by means of strict social norms.



Д3. Практика

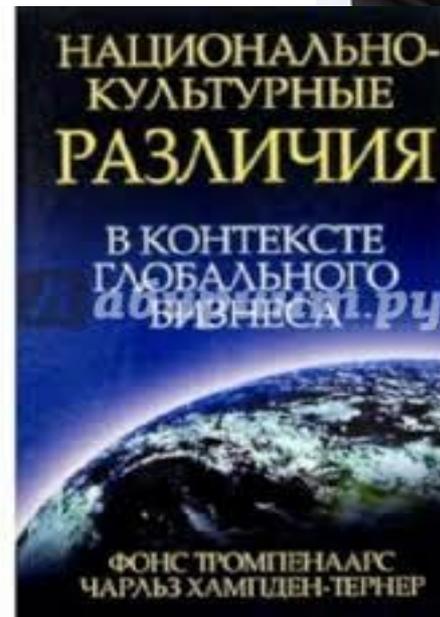
- [Скачать приложение Hofstede Insights](#)
- Опираясь на 6 D модель Г.Хофстеде, дать советы по оптимизации межкультурного взаимодействия с коллегами из другой страны
- Как стоит себя вести, чтобы заслужить одобрение? Что делать не стоит? На что обратить внимание? К каким трудностям нужно быть готовым?

iPhone Screenshots



Измерения культуры: Ф.Тромпенаарс

Культура есть способ, посредством которого люди решают проблемы и улаживают конфликты.



Что важнее, правила или отношения?

- **Универсализм:**
установленные правила должны соблюдаться всеми всегда и везде
- В центре внимания больше правила, нежели человеческие отношения,
- **Партикуляризм:** должны быть исключения из правил, поскольку поддержание нормальных отношений между людьми в конечном счете, важнее, чем соблюдение правил.
- В центре внимания больше человеческие отношения, нежели правила

Следует ли показывать свои эмоции?

Нейтральные культуры

- Норма - самообладание. Эмоции надо держать под контролем, скрывать.
- Мимика, жестикауляция, касания – табу
- Публичные выступления часто монотонные

Аффективные культуры

- Открытое выражение эмоций приветствуется
- Норма – темпераментное, живое, выразительное поведение.
- Физический контакт, выразительная мимика – норма
- Речь богата эмоциями и стремительна

*Насколько мы разделяем нашу личную жизнь от рабочей?
Чисто рабочие отношения или вовлеченность в другие
сферы (переплетение отношений)?*

Конкретные культуры

- Люди – носители определенных функций и конкретных намерений
- Частная жизнь и работа не смешиваются
- К делу можно приступать сразу, без длинных предисловий

Диффузные культуры

- Люди воспринимаются как единое целое
- Вопросы частной жизни и работы пересекаются
- Прежде чем приступить к делу, нужно преодолеть отчужденность

Должны ли мы проявить себя, чтобы получить статус, или он нам дан? Как присваивается статус?

Культуры принадлежности

- Человека уважают за происхождение, пол, возраст, связи, образование...
- Высокий статус определяется принадлежностью к определенной социальной группе по родственному или профессиональному признаку
- Формальные символы статуса и титулы играют большую роль

Культуры, ориентированные на достижение

- Человека уважают за достижения
- Высокий статус – результат деятельности человека
- Формальные символы статуса, титулы большой роли не играют

Заключение

- Наше поведение в МКК должно строиться с учетом признания культурных различий, в противном случае возможны серьезные коммуникативные неудачи.
- Причина неудач в МКК - партнеры смотрят на ситуацию МК взаимодействия через разные культурные фильтры.
- Культура действует как фильтр не только при восприятии, но и при осмыслении и интерпретации событий.
- Мы все этноцентричны, т.е. склонны интерпретировать и оценивать поведение окружающих через свои культурные фильтры. Это нормальная психологическая функция, но важно осознавать этот факт.
- **В МК коммуникации важно понимать, что у наших партнеров по общению другие культурные фильтры и они могут видеть ситуацию иначе.**

Даже при рассмотрении **межкультурной компетентности** (способности к эффективному и адекватному общению с представителями других культур) **понимание эффективности** различается в зависимости от культурной специфики. В Японии, Китае – *«сохранение лица»*, в США – *«достижение целей»* и т.д.

ДЗ. Практика

- [Скачать приложение Hofstede Insights](#)
- Опираясь на 6 D модель Г.Хофстеде, дать советы по оптимизации межкультурного взаимодействия с коллегами из другой страны
- Как стоит себя вести, чтобы заслужить одобрение? Что делать не стоит? На что обратить внимание? К каким трудностям нужно быть готовым?...
- Подобрать пословицы и поговорки про МКК

Делаем тест по теме