



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»?



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



субъект

- совместная деятельность
- учет мотивов, целей партнера и своих
- рождение новой информации



субъект



группа



субъект

передача и обмен информацией



объект



объект

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

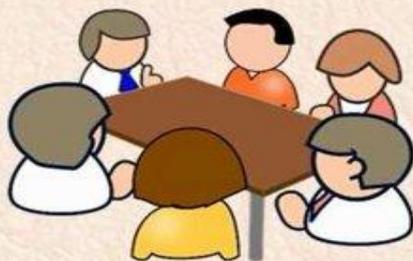
Обмен информацией

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»?

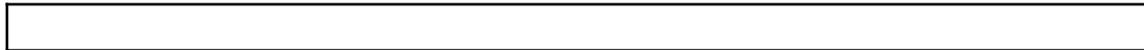
- Английский писатель Бернард Шоу утверждал: «Если у вас есть яблоко и у меня есть яблоко и если мы обмениваемся этими яблоками, то и у вас, и у меня остается по одному яблоку. А если у вас есть идея и у меня есть идея и мы обмениваемся этими идеями, то у каждого из нас будет по две идеи».

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.



СЕЧЕНОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
НАУК О ЖИЗНИ

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

- *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



СЕЧЕНОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
НАУК О ЖИЗНИ

- *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)...

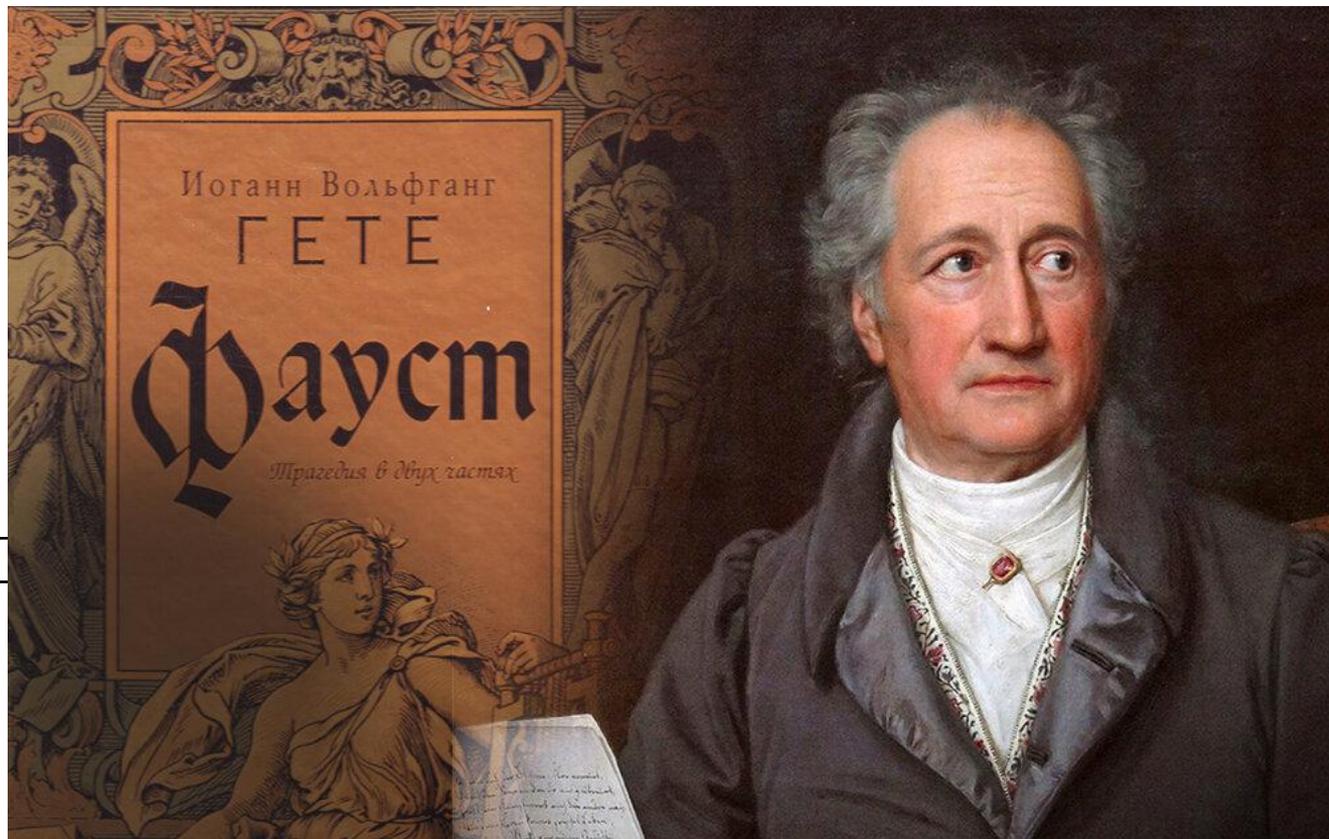
- В каждом видео-ролике мы видим
- Очень разных главных героев
- Очень разные ситуации
- Очень разные эмоции
- Но в всех роликах мы видим «Эффективные коммуникации»



«Мир каждый
видит в облике
ином.

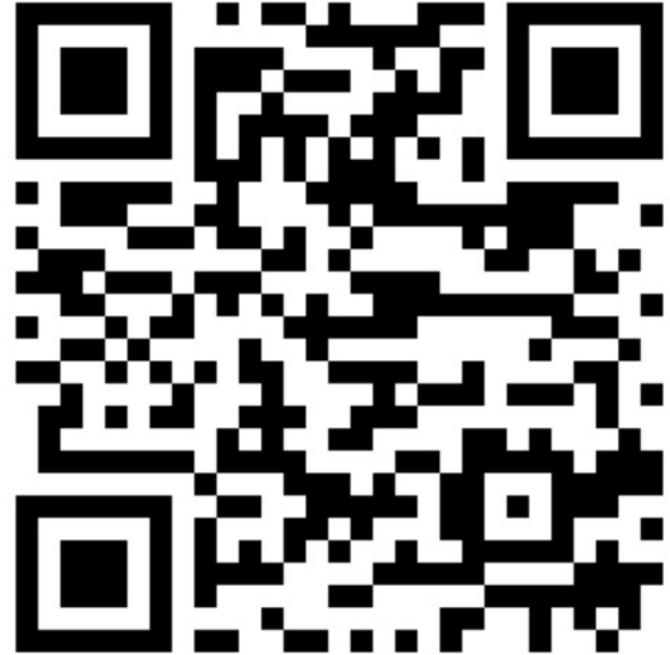
И каждый прав —
так много смысла в
нём».

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!