

Практическое занятие № 1.

Тема: Понятие общения. Законы общения. Виды и функции общения. Условия эффективного общения.

Обоснование темы: тема призвана дать студентам представление о сущности общения, его законах, видах, функциях, структурной организации и его роли в профессиональной деятельности медицинской сестры.

Перечень рассматриваемых вопросов темы практического занятия.

1. Сущность понятия «общение». Многообразие подходов к определению данного понятия.
2. Роль общения в жизни человека.
3. Виды общения. Формальное и неформальное общение.
4. Структурные компоненты процесса общения.
5. Функции общения.
6. Условия и принципы эффективного общения. Общение в рамках медицинской деятельности.

Место проведения: кафедра

Количество академических часов, отведенное на тему: 2ч

Продолжительность одного занятия: 2ч

Цель: сформировать у студентов представление о сущности общения, его законах, видах, функциях, структурной организации; познакомить с принципами эффективного общения в рамках медицинской деятельности.

В результате занятия

Студент должен знать: содержание основных понятий темы: общение, профессиональное общение, вербальное общение, невербальное общение, речь; основные виды общения, его функции, структурные компоненты, условия и принципы эффективного общения.

Студент должен уметь: оперировать основными понятиями темы; понимать сущность процесса коммуникации; применять тактики эффективного общения в профессиональной деятельности медицинской сестры.

Студент должен владеть: навыками использования приемов эффективного общения в различных коммуникативных ситуациях; способностью выстраивать общение в соответствии с коммуникативными целями и задачами.

Тип занятия: практическое

Методы и формы обучения: при проведении занятия используется интерактивный метод обучения.

Формы организации учебной деятельности: фронтальная, групповая.

Оснащение занятия: (наглядные средства обучения, технические средства обучения)

Основные этапы занятия и ориентировочное время их проведения.

<i>№</i>	<i>Этапы</i>	<i>Содержание учебного материала</i>	<i>Время</i>
1	Организационный момент	Приветствие. Проверка присутствующих. Оценка внешнего вида	2-3 мин
2.	Мотивация учебной деятельности. Целевая установка занятия	Формулировка темы, цели, задач занятия, мотивация обучения	2-3 мин
3.	Теоретическое осмысление учебного материала или актуализация опорных знаний	Контрольные вопросы: 1. Дайте определение понятия общения. 2. Каково значение общения в социальной жизни человека? 3. Охарактеризуйте особенности межличностного общения? 4. Какие компоненты выделяются в процессе общения? 5. Каковы социально значимые функции общения? 6. Какие условия обеспечивают эффективность общения?	50 мин
4.	Методические указания к проведению самостоятельной работы	Подготовка рефератов по темам: 1. Понятие профессиональной коммуникации, ее основные характеристики. 2. Вербальное общение в профессиональной деятельности медицинской сестры. 3. Невербальное общение в профессиональной деятельности медицинской сестры.	5 мин

5.	Осмысление и систематизация полученных знаний и умений	Фронтальный опрос, тестирование	30 мин
6.	Задание на дом	Озвучить тему следующего занятия с указанием дополнительной литературы для подготовки домашнего задания, дать задание для выполнения внеаудиторной работы.	5 мин

Рекомендуемая литература.

1. Болучевская В.В., Павлюкова А.И. Общение врача. – М., 2011.
2. Колягин В.В. Коммуникации в медицине. Основы транзакционного анализа: пособие для врачей. – Иркутск, 2012.
3. Магазаник Н.А. Искусство общения с больными. – М.: Медицина, 1991.
4. Новгородцева И.В. Педагогика в медицине. - Издательство «ФЛИНТА», 2017.
5. Речевая компетентность в педагогической деятельности [Электронный ресурс] / Иванчикова Т.В. - М.: ФЛИНТА, 2017.
6. Селезнев С.Б. Особенности общения медицинского персонала с больными различного профиля (по материалам лекций для студентов медицинских и социальных вузов). [Электронный ресурс] // Медицинская психология в России: электрон. науч. журн. 2011. №4.
7. Шеметова Г.Н., Андриянова Е.А., Губанова Г.В. Коммуникативные навыки в профессиональной деятельности врача общей практики и консультирование пациента / Под. ред. Г.Н. Шеметовой. – Саратов: Изд-во Саратов. мед. ун-та, 2017. – 198 с.

Конспект занятия.

1. Сущность понятия общения. Многообразие подходов к определению данного понятия.
2. Роль общения в жизни человека.
3. Виды общения. Формальное и неформальное общение.
4. Структурные компоненты процесса общения.
5. Функции общения.
6. Условия и принципы эффективного общения. Общение в рамках медицинской деятельности.

Общение – сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.

1. общение – процесс передачи информации от одного субъекта к другому при помощи различных коммуникативных средств и механизмов. Целью общения выступает достижение взаимопонимания (А.Г. Ковалев);

2. общение есть взаимодействие людей, а передача информации является лишь необходимым условием, но не сутью общения (А.А. Леонтьев);
3. общение есть процесс взаимоотношений людей в коллективе, в ходе которого складываются коллективистские свойства группы (К.К. Платонов);
4. общение – это и обмен информацией, и взаимодействие людей, и их взаимоотношение (Б.Д. Парыгин).

Виды общения:

1. «Контакт масок» - формальное общение, при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника. Этот процесс общения получил свое название потому, что в процессе общения используются привычные маски вежливости, строгости, безразличия, участливости и т.д., то есть набор выражение лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть отношение к собеседнику. В некоторых ситуациях контакт масок необходим для того, чтобы не вступать в личный контакт.

2. Формально-ролевое общение, в котором регламентированы и содержание, и средства общения социальными ролями партнеров по общению: врач и пациент, милиционер и нарушитель правил дорожного движения, контролер и пассажиры автобуса и т.д.

3. Светское общение, определяемое формальной вежливостью. Его особенность состоит в том, что люди фактически не общаются, говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях. Их точки зрения на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций. Светское общение носит ритуализированный характер.

4. Манипулятивное общение, направленное на получение односторонней выгоды от собеседования с использованием манипулятивной техники воздействия на партнера по общению (лесть, обман, демонстрация силы, демонстрация слабости, демонстрация доброты, «пускание пыли в глаза», запугивание и т.п.) в зависимости от особенностей собеседника.

5. Духовное межличностное общение между людьми, при котором раскрываются глубинные структуры личности. Духовное общение характеризуется взаимопониманием между людьми, а в его основе лежит доверие к личности собеседника.

6. Деловое общение, направленное на согласование и объединение усилий людей с целью налаживания отношения и достижения общего результата.

Все многообразие видов общения можно разделить на две большие группы: формальное общение (ролевое) и неформальное общение (личностное).

Структура общения:

Общение – сложный многогранный процесс, включающий:

- формирование определенных образцов и моделей поведения;
- взаимодействие людей;
- обмен информацией;
- формирование отношений между людьми;
- взаимное переживание и понимание людьми друг друга;
- формирование образа внутреннего «Я» человека.

Функции общения.

Под функциями общения понимают те роли и задачи, которые выполняет общение в процессе социального бытия человека. Функции общения многообразны и существуют различные основания для их классификации.

Одно из общепринятых оснований классификации – выделение в общении трех взаимосвязанных сторон или характеристик:

- перцептивной – процесса восприятия и понимания людьми друг друга в процессе общения;
- информационной – процесса обмена информацией;
- интерактивной – процесса взаимодействия людей в общении.

В соответствии с этим выделяются аффективно-коммуникативная, информационно-коммуникативная и регуляционно-коммуникативная функция общения.

1. Аффективно-коммуникативная (перцептивная) функция, в основе которой лежит восприятие и понимание другого человека, в том числе партнера по общению, направлена на регуляцию эмоциональной сферы психики человека, поскольку общение является важнейшей детерминантой эмоциональных состояний человека. Весь спектр специфически человеческих эмоций возникает и развивается в условиях общения людей – происходит либо сближение эмоциональных состояний, либо их поляризация, взаимное усиление или ослабление.

2. Информационно-коммуникативная функция общения заключается в любом виде обмена информацией между взаимодействующими индивидами. Обмен информацией в человеческом общении имеют свою специфику: осуществляется между двумя индивидами, каждый из которых является активным субъектом; он обязательно предполагает взаимодействие мыслей, чувств и поведения партнеров.

3. Регуляционно-коммуникативная (интерактивная) функция общения заключается в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия. В этом процессе человек может воздействовать на мотивы, цели, программы, принятия решений, на выполнение и контроль действий, т.е. на все составляющие деятельности своего партнера, включая взаимную стимуляцию и коррекцию поведения.

Типы общения

Психологи выделяют три основных типа общения: императивное, манипулятивное и диалогическое.

А. Императивное общение еще называют авторитарным или директивным. Оно характеризуется тем, что один из партнеров по общению стремится подчинить себе другого, стремится контролировать его поведение и мысли, принуждает к определенным действиям. Особенность авторитарного воздействия заключается в том, что конечная цель общения — принуждение партнера к чему-либо — не скрывается. В качестве средств императивного общения используются приказы, указания, предписания, требования, угрозы и пр.

Б. Манипулятивное общение сходно с императивным. Цель его — оказать воздействие на партнера по общению. Но здесь достижение своих намерений осуществляется скрыто. Как и императив, манипуляция стремится добиться контроля над поведением и мыслями другого человека.

В. Диалогическое общение противостоит авторитарному и манипулятивному типам, так как основано на равноправии партнеров. Диалогическое общение возникает лишь в случае соблюдения ряда правил взаимоотношений:

1. Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние (следование принципу «здесь и теперь»).
2. Полное доверие к намерениям партнера без оценки его личности (принцип «доверительности»).
3. Восприятие собеседника как равного, имеющего право на собственные мнения и решения («принцип паритетности»).
4. Направленность общения на общие проблемы и нерешенные вопросы (принцип «проблематизации»).
5. Обращение к собеседнику от своего имени (без ссылки на чужое мнение), выражение своих истинных чувств и желаний (принцип «персонализации общения»).

Условие и способы эффективного общения

Основными параметрами эффективности общения являются умения и навыки человека в использовании двух техник общения: техники понимающего общения и техники директивного общения.

Техника понимающего общения – это совокупность установок субъекта общения, правил и конкретных приемов реагирования, направленных на понимание партнера и его проблем, установление психологического контакта, изучение его личностных особенностей, на выяснение его точки зрения по обсуждаемой проблеме и т. п.

Существенными условиями для создания такого климата доверия являются следующие установки субъекта общения на взаимодействие с партнером:

Установка на понимающее реагирование означает наше осознанное стремление реагировать на высказывания и эмоциональные состояния партнера без оценок, стремясь понять их его собственными глазами.

Правила понимающего реагирования. Чтобы эффективнее понимать партнера, развивать с ним психологический контакт, целесообразно придерживаться в общении ряда правил:

- больше слушайте, меньше говорите сами, «следуйте» за высказываниями и эмоциями партнера;
- воздерживайтесь от своих оценок, меньше задавайте вопросов, не «подталкивайте» партнера к обсуждению тех вопросов, о которых ему «следует» говорить с вашей точки зрения;
- стремитесь реагировать на личностно значимую информацию, сильнее всего связанную с потребностями и интересами партнера;
- стремитесь реагировать на чувства и эмоциональные состояния собеседника.

Приемы понимающего реагирования:

- простые фразы, подтверждающие наличие контакта (выражение внимания и интереса);
- перефразирование высказываний и открыто выражаемых чувств партнера (выражение внимания и проверка правильности понимания);
- выяснение мыслей и чувств собеседника, не выражаемых открыто (реагирование на то, что, по вашему мнению, находится в сознании партнера);
- зондирование не полностью осознаваемых эмоциональных состояний собеседника («вытягивание» в поле сознания партнера причин эмоциональных состояний);
- молчание как прием реагирования (осознанное использование молчания в ходе беседы);

- невербальные реакции (осознанное использование в общении «языка тела»);
- интерпретация (вариант зондирования не полностью осознаваемых переживаний партнера);
- резюмирование (вариант расширенного перефразирования логически завершенного фрагмента разговора);
- подбадривания и заверения (способ подтверждения того, что вы хотите понять и принять без оценивания мысли и чувства собеседника);
- вопросы, проясняющие позицию собеседника (неоценочные вопросы, которые являются вашей реакцией на сказанное и выраженное собеседником в разговоре).

Установка на согласованность своего поведения в содержательном плане означает в определенном смысле правдивость и открытость своего поведения в общении с партнером. Согласованность поведения достигается тогда, когда то, что мы открыто, выражаем собеседнику словами и жестами, согласуется с нашими внутренними чувствами и переживаниями в момент беседы, и когда мы осознаем свои внутренние эмоциональные состояния.

Техника директивного общения – это совокупность установок субъекта общения, правил и конкретных приемов реагирования, направленных на оказание прямого психологического воздействия на партнера для достижения своих целей.

Техника директивного общения как раз и ориентирована на то, чтобы преодолевать защитно-агрессивные навыки и привычки и достигать свои цели во взаимодействии с людьми с большей эффективностью и с меньшими психологическими и иными издержками.

В основе директивного подхода лежат следующие установки и правила:

- на открытое, прямое и ясное выражение своих позиций, намерений и целей;
- на открытое, активное поведение и действия по достижению своих целей;
- на прямой и открытый отказ выполнять действия, которые не будут служить вашим интересам;
- на эффективную и решительную защиту себя от агрессивного поведения партнера;
- на достижение своих целей с учетом интересов и целей партнера.

Приемы директивного реагирования:

- директивные вопросы (ориентация партнера на проблему, которую вы считаете целесообразным обсуждать в соответствии с вашими целями);
- открытое выяснение противоречий в позиции партнера (ориентация партнера на осознание противоречий в рассуждениях и аргументах);
- выражение сомнения по поводу высказываний собеседника;
- выражение согласия или несогласия (одобрения, неодобрения);
- совет, предложение, разъяснение (рекомендации собеседнику в связи с реализацией его целей);
- убеждение;
- принуждение (скрытая или прямая угроза партнеру, если он откажется действовать в соответствии с вашими намерениями).

Принципы эффективного общения:

1. Эмпатия.

Это умение видеть мир глазами других людей, понимать его так же, как они. Воспринимать мир с их позиций. Это умение «влезть в шкуру» другого человека, ощутить сопереживание его проблемам, вместо давления своего видения и своего эго.

2. Доброжелательность.

Это способность не только чувствовать доброжелательность к людям, но и показывать всем своим существом это свое доброжелательное отношение к ним. Сюда входят и уважение к человеку и симпатия, и умение принять его даже тогда, когда не одобряешь его поступки. Для этого надо научиться отделять человека и его поступки. Это готовность поддерживать других людей.

3. Аутентичность.

Это умение быть естественным в отношениях. Не скрываться за масками или ролями в жизни, которые мы исполняем. Мы и роли – не одно и то же. У каждого человека их множество: мама, дочка, жена, профессионал, руководитель, ученик и т. д. Это способность быть собой в любых контактах с окружающими.

4. Конкретность.

Это умение отказаться во время общения от общих рассуждений и замечаний, часто многозначительных и непонятных. Это умение конкретно говорить о своих переживаниях, мнениях, чувствах, действиях.

5. Инициативность.

Это склонность к деятельной позиции в отношениях с людьми. Это умение идти вперед в отношениях, а не только реагировать на то, что делают другие. Это способность устанавливать здоровые контакты, не дожидаясь инициативы со стороны других. Это готовность браться за какие-то дела в ситуации, требующей активного вмешательства, а не просто ждать, когда другие начнут что-то делать.

6. Непосредственность.

Это умение говорить и действовать напрямую. Это открытая демонстрация своего отношения к проблемам и людям.

7. Открытость и искренность.

Это готовность открыть другим свой внутренний мир, то есть впустить человека внутрь себя. Это возможно сделать только тогда, когда мы нацелены на установление крепких отношений, и понимание того, что открытость способствует этому.

8. Умение принимать чувства других людей.

Это очень важное качество, отсутствие которого часто разрушает отношения на корню. Это отсутствие страха при непосредственном соприкосновении со своими чувствами и чувствами других людей. Это умение принять любые чувства человека – боль, отчаяние, радость, возмущение и т.д.

9. Самопознание.

Это исследовательское отношение к своей жизни и поведению. Стремление воспользоваться для этого помощью окружающих и готовность принять эту помощь через общение в том числе.

10. Ответственность.

Это умение общаться с другими людьми с полной ответственностью за происходящее.