

*Сестринское дело
Лекции
Модуль 1. Общая психология*

Лекция №5. Психология общения

*Человек немыслим без людей.
Гете*

Цель: Изучить тему «Общение». Раскрыть значение понятия «общение»; рассмотреть виды и уровни общения. Познакомить учащихся с различными средствами общения, раскрыть приемы неверbalного общения. Уделить особое внимание механизмам межличностного восприятия и понимания людей в процессе общения. Дать представление об основных феноменах межличностного общения; проанализировать причины, ведущие кискажению информации в процессе восприятия людьми друг друга. Сформировать навыки интерпретации невербальных средств в общении. Развивать способность более глубокого восприятия и понимания других людей в процессе общения.

План:

1. Понятие общения.
2. Виды и уровни общения.
3. Средства общения.
4. Механизмы и эффекты межличностного восприятия.

1. Понятие общения.

С момента своего рождения и до конца жизни, человек находится в процессе постоянного общения и взаимодействия с другими людьми. Статистики некоторых стран подсчитали, что до 70% времени в жизни большинства людей занимают процессы общения.

В общении мы передаем, друг другу разнообразную информацию; обмениваемся знаниями, мнениями, убеждениями; заявляем о своих целях и интересах; усваиваем практические навыки и умения, а также нравственные принципы, правила этикета и традиций.

Однако общение не всегда протекает гладко и успешно. Часто мы сталкиваемся с критическими ситуациями: кто-то нас не понял; кого-то не поняли мы; с кем-то мы разговаривали слишком резко, грубо, хотя этого и не хотели. Нет человека, который ни разу в жизни не испытывал трудностей в процессе общения. В частной жизни мы вправе выбирать тех, с кем нам приятно общаться, тех, кто нам импонирует. Однако на службе мы обязаны общаться с теми, кто есть, в том числе с людьми, которые нам малосимпатичны. В этой ситуации очень важно уметь научиться устанавливать контакт, поскольку от этого умения зависит успех профессиональной деятельности. Многочисленные исследования психологов доказали, что между качеством общения и эффективностью любой деятельности существует прямая связь, т.е. практически все зависит от умения контактировать с людьми

- Как вы думаете, ваша будущая профессиональная деятельность в качестве медицинской сестры (фельдшера) как-то зависит от вашего умения общаться, добиваться взаимопонимания?

Еще Авиценна, великий врач и мыслитель Средневековья, говорил о трех средствах помочи больному человеку – о « ноже, траве и слове», тем самым, подчеркивая важность человеческого слова, а по сути – психологии общения в исцелении от недуга. Любая

деятельность возможна только при условии установления психологического контакта и взаимопонимания между людьми. Однако помнить надо о том, что успешность общения достигается не только знаниями, приемами и техникой. Основой общения является искреннее, доброжелательное отношение к человеку.

Каждый из нас представляет, что такое общение. Из него строится наша жизнь, оно лежит в основе человеческого бытия, поэтому общение стало объектом социально-психологического анализа. В литературе встречается немало определений общения. Мы будем использовать наиболее обобщенное понятие.

Общение – это сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, а также восприятие, сопререживание и взаимное понимание друг друга.

Общение имеет огромное значение в формировании человеческой психики, в развитии и становлении разумного культурного поведения. Через общение человек приобретает высшие познавательные способности и качества, через общение человек превращается в личность (примеры - дети-маугли)

Общение всегда двусторонний процесс, в который вовлечены все его участники, приводящий к взаимной связи людей друг с другом.

Изучение процесса общения показало, насколько это сложное, многообразное явление. Общение осуществляется в единстве трех его функций:

- 1) **Коммуникативная функция** - проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами по общению, передаче и приеме знаний, мнений, чувств;
- 2) **Интерактивная функция** - заключается в организации межличностного общения. Когда участники общения обмениваются не только знаниями, идеями, но и действиями, опытом, поступками;
- 3) **Перцептивная функция** - проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

Чтобы лучше понять, что представляет собой общение, надо подробно рассмотреть его виды, уровни, особенности и препятствия.

2. Виды и уровни общения.

Выделяют следующие виды общения:

А) **Внутриличностное общение.** Это внутренний диалог человека с самим собой, обдумывание проблем, различных вопросов, анализ ситуаций, построение планов и т.п.

Б) **Межличностное общение.** Это общение двух и более людей между собой.

Включает в себя все разнообразие форм и стилей общения.

В) **Социальное общение.** Это общение человека с группой людей, коллективом, большой аудиторией.

- Вы не раз наблюдали, что в различных жизненных ситуациях перед вами стоят разные цели, раскрываются разные ваши личностные качества. В зависимости от ситуации, вы выбираете тот или иной стиль (уровень) общения.

Различают следующие уровни (стили) общения:

А) **Примитивный уровень.**

На данном уровне общения другой человек оценивается с точки зрения нужности или ненужности, полезности или бесполезности. При «нужности», «полезности» с человеком вступают в контакт, при «ненужности» - не вступают или грубо отталкивают, если он мешает достижению какой-либо цели. В данном случае человек используется фактически, как вещь, так как после получения желаемого результата к нему, как правило, быстро исчезает интерес (при общении с пациентом данный вариант общения недопустим).

Б) *Манипулятивный уровень.*

Данный уровень общения близок примитивному, так как тоже направлен на получение какой - либо выгоды от собеседника. При этом истинная цель всячески скрывается от человека. В таком общении активно используются самые разнообразные способы психологического воздействия на человека и управления им. Например: лесть, запугивание, проявление расположения, обман, «пускание пыли в глаза» и т.д.

Данный вариант общения также недопустим в процессе взаимодействия с пациентом.

В) *Формально-ролевой уровень.*

На данном уровне общения каждый участник действует строго в соответствии со своей социальной ролью и положением. В нем фактически не учитываются индивидуальные личностные качества, внутренний мир человека, его проблемы ит. п. Этот стиль общения допустим лишь в редких экстремальных условиях, когда пациенту необходимо оказать срочную помощь и нет возможности изучать его личность.

Г) *Деловой (профессиональный) уровень.*

Деловое общение возникает у людей, как правило, в связи с их участием в определенной совместной деятельности и имеет целью достижение общего результата. Поэтому на данном уровне общения, учитываются индивидуальные особенности личности собеседника, но интересы дела преобладают, и даже возможные расхождения во взглядах или мнениях, как правило, уходят на второй план. Данный стиль общения встречается довольно часто между людьми.

Д) *Дружеский уровень.*

Данный уровень общения характеризуется максимальной открытостью людей друг другу, искренностью, доверием; эмоциональным переживанием другому человеку, сочувствием его проблемам, а также готовностью к взаимной поддержке и взаимопомощи. Данный уровень общения приемлем в общении с коллегами, с близкими друзьями.

Е) *Общение на уровне «контакта масок».*

Это уровень формального общения, при котором у собеседников нет потребности и стремления к глубокому пониманию другого человека, когда используется набор стандартных социально-психологических «масок»: вежливости, участливости, почтительности, строгости и т.п. В этом случае под «маской» подразумевается определенный набор жестов, мимики, слов, интонаций. Все это позволяет человеку, во-первых, скрыть истинное отношение к собеседнику; во-вторых, защититься от нежелательного вторжения других в свой внутренний мир, и в-третьих, при необходимости «сгладить острые углы» в отношениях между людьми.

Ж) *Светский уровень.*

Для этого уровня характерна поверхностность и беспредметность. Люди обмениваются фразами, словами, знаками внимания в строгом соответствии с общепринятыми в данном обществе правила

3. Средства общения

В общении выделяют ***вербальные и невербальные средства общения***.

К вербальным относятся речевые (словесные) средства общения. К невербальным – позы, жесты, мимика.

- Как вы думаете, какую роль играют те и другие средства общения?

По данным А. Мейрабиана, в процессе общения только 7% информации передается вербальными средствами общения (словами), 38% информации передается за счет интонации, тембра голоса и 55% информации передается за счет невербальных средств (жестов, мимики, пантомимики).

Научиться понимать язык неверbalного общения очень важно.

- Как вы думаете почему?

Любой из невербальных компонентов общения может помочь убедиться в истинности сказанного словами, понять, что думают люди в действительности.

Однако для правильной трактовки невербального общения специалисты рекомендуют руководствоваться следующими правилами:

- «читать» следует не отдельные жесты (они, как и некоторые слова, могут иметь несколько значений), а их совокупность;

- жесты следует трактовать в контексте их проявлений («руки скрещены на груди», при общении этот жест выражает недоверие, закрытость; при холодной погоде человек попросту замерз);

- необходимо учитывать национальные особенности (так, по данным английского психолога, на протяжении часового разговора финн прибегает к жестикуляции один раз, итальянец – 80, француз – 120, мексиканец – 180 раз)

- при «прочтении» жестов не следует приписывать свой опыт и свое состояние другому человеку

- Итак, рассмотрим некоторые виды невербального общения.

Важнейшим средством невербального общения является **мимика**. Мимика тесно связана с эмоциями и позволяет человеку догадаться о переживаемых собеседником чувствах радости, печали, напряжения или покоя. Мимика помогает человеку передавать настроение, отношение к тому, о чем он говорит. Лоб, брови, рот, глаза, нос, подбородок – эти части лица выражают основные человеческие эмоции. Это могут быть: *страдание, гнев, радость, страх и т.д.*

Причем легче распознать положительные эмоции. Основную познавательную нагрузку при распознавании истинных чувств несут брови и губы (согласно другим исследователям это губы и подбородок). Так, сдвинутые к переносице брови выражают злость. Поднятые вверх брови могут передавать удивление, недоумение или восхищение. Опущенные уголки губ говорят о печали, горе или грусти. Крепко сжатые губы свидетельствуют об обиде.

- ***Что объединяет эти рисунки?***

Универсальным средством невербального общения является **улыбка**.

- ***Как вы думаете, медсестре нужна улыбка? Почему?***

Лицо медсестры должно быть доброжелательным и открытым, выражать искреннюю симпатию. Именно улыбка позволяет установить с пациентом доверительный контакт,

помогает справиться с негативными эмоциями, которые испытывает больной. Подробнее мы поговорим об этом в курсе медицинской психологии. Улыбка снимает настороженность первых минут, способствует спокойному, уверенному общению и создает положительный настрой. Улыбка означает доброжелательность, потребность в одобрении. Улыбка помогает чувствовать себя увереннее и быть счастливее. Психологи рекомендуют слова приветствия и благодарности сопровождать улыбкой. (Американцы любят повторять: «улыбайтесь»). Однако необходимо помнить, что улыбка должна соответствовать ситуации и не должна раздражать собеседника.)

Первый шаг к собеседнику – это **взгляд**. Взгляд очень красноречив и выражает самые различные чувства и состояния. Он может быть жестким, колючим, добрым, радостным, открытым, враждебным, блуждающим, застывшим т.д. Взгляд выражает отношение к собеседнику. Замечено, если человек пытается скрыть какую-то информацию (или лжет), его глаза встречаются с глазами партнера менее одной трети времени разговора. Зрительный контакт помогает регулировать разговор. Когда человек говорит, он обычно реже смотрит на собеседника, чем, когда он его слушает. Взгляд в сторону или искоса воспринимается как выражение подозрения и сомнения. (Статистики подсчитали, что в произведениях Л. Н. Толстого описано 85 оттенков выражения глаз и 97 оттенков улыбки.)

Мимические выражения лица можно сознательно контролировать для того, чтобы «скрыть» информацию о психологическом состоянии. Поэтому в общении важно знать, какую информацию можно получить, если наблюдать за телом человека, за его движениями. Следующее средство неверbalного общения – **жесты**. В беседе мы часто сопровождаем слова действиями, в которых главную роль играют руки, причем даже простое рукопожатие несет информацию о собеседнике. Так, рука для рукопожатия, поданная ладонью вниз, как правило, означает превосходство партнера, рука, поданная ладонью вверх, – согласие на подчинение, а рука, поданная вертикально, – партнерское рукопожатие. (Каждый жест человека подобен слову в языке, он неразрывно связан с ходом мысли и с движением чувств.)

В общении чаще всего встречаются следующие виды жестов:

А) **жесты оценки**, при которых человек оценивает информацию: почесывание подбородка, вытягивание указательного пальца вдоль щеки, вставание и прохаживание

Б) **жесты самоконтроля**: руки сведены за спину, при этом одна сжимает другую или когда человек, сидящий на стуле, вцепился руками в подлокотники

В) **жесты доминирования**: жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, а также резкие взмахи сверху вниз

Г) **жесты расположения**: прикладывание руки к груди, означающее честность, и прерывистое прикосновение к собеседнику

Большое значение имеет положение тела в процессе общения. От умения держаться и двигаться в значительной степени зависит и наш внешний вид. Наша манера стоять, ходить и сидеть является дополнительным источником информации.

Например, когда собеседник сидит, слегка наклонившись вперед, то это выражает внимание и сосредоточенность; если же он откинулся назад и положил ногу на ногу, то его вид «говорит» о незаинтересованности, «выключении» из разговора.

В ходе общения можно наблюдать наиболее «читаемые» позы:

А) **открытую**, характеризующую искренность и правдивость: открытые ладони рук, развернутых навстречу собеседнику; ноги не скрещены; расстегнутый пиджак

Б) **закрытую**, или защитную, означающую реакцию на возможные угрозы или конфликтные ситуации: скрещенные руки; посадка на стуле верхом, при этом спинка стула является щитом, защитой; а также когда человек сидит на стуле, закинув ногу на ногу или скрестив их

В) **поза готовности**, характеризующая желание активных действий: руки лежат на бедрах; туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги опираются о пол так, что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади

Другим важным фактором в общении является **межличностное пространство** – то, как близко или далеко собеседники находятся по отношению друг другу:

Выделяют четыре пространственные зоны или дистанции в общении:

- 1) **интимная зона** (от 0 до 45 см). Это расстояние соответствует интимным отношениям и характерна для родственников, влюбленных и друзей. Эта зона является самой важной и охраняемой человеком;
- 2) **личная зона** (от 45 см до 120 см). Это расстояние используется в повседневном общении среди знакомых людей (соответствует неформальным социальным и деловым отношениям);
- 3) **социальная зона** (от 120 см до 400 см) Это дистанция официальных встреч с посторонними людьми, которых мы не очень хорошо знаем (соответствует формальным и официальным отношениям);
- 4) **общественная или публичная зона** (от 400 см до 750 см) Это общение с большим количеством людей, с группой, с аудиторией (например, лектору, удобнее передавать информацию, а слушателям – воспринимать).

Обычно люди чувствуют себя удобно и производят благоприятное впечатление, когда стоят или сидят на расстоянии, соответствующем указанным видам взаимодействия. Чрезмерно близкое, как и чрезмерно удаленное положение отрицательно сказывается на общении.

4. Механизмы и эффекты межличностного восприятия

– С чего начинается общение? Конечно, «с первого взгляда», т.е. общение начинается с наблюдения за собеседником, его внешностью, голосом, манерой поведения. Психологи по этому поводу говорят, что происходит восприятие одним человеком другого. Эффективное общение невозможно без правильного восприятия, оценки и взаимопонимания партнеров. Теперь мы поговорим о том, что же влияет на наше восприятие других людей, каковы механизмы межличностного восприятия. Проанализируем, как возникающие в процессе общения эффекты восприятия могут стать причиной ошибок в оценке человека, с которым общаемся.

Итак, познание и понимание людьми других и себя происходит в соответствии с психологическими механизмами восприятия. Рассмотрим эти механизмы:

- 1) **Идентификация** – это способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление себя другому. Идентификация представляет собой процесс почти полного отождествления человека с собеседником во время общения.

(Это помогает, образно говоря, «влезть в шкуру» другого человека, почувствовать, понять и пережить все, что чувствует, понимает и переживает он). Примеры.

Близким к идентификации механизмом восприятия является **эмпатия**. Это не рациональное осмысление проблем другого человека, а способность к глубокому эмоциональному контакту и сопереживанию другому человеку, помогающая глубже понять его и откликнуться на его нужды и проблемы. Данный механизм восприятия является наиболее желательным как в общении с коллегами, так и в общении с пациентами.

- 2) **Рефлексия** – это процесс логического анализа проблем, поступков и состояний собеседника, приводящий к определенным обобщениям и выводам о человеке. Рефлексия означает также способность человека к осознанию того, как он воспринимается партнером по общению. Примеры.
- 3) **Стереотипизация** – это способ понимания другого человека с помощью классификации форм поведения и интерпретации их причин путем отнесения к уже известным социальным образцам. Стереотип – это сформировавшийся образ человека, которым мы пользуемся, как штампом. Стереотип складывается на основе обобщения личного опыта и тех сведений, которые из книг, кинофильмов. При этом знания могут быть не только сомнительными, но и вовсе ошибочными. Примеры.

Между тем сформировавшиеся на основе этих знаний стереотипы являются очень стойкими и популярными. Так, мы, не задумываясь, говорим о точности математика, дисциплинированности военного. О том, что все коммерсанты – спекулянты, а все чиновники – бюрократы.

Стереотипное восприятие усиливается за счет хорошего или плохого самочувствия, настроения. Так, при плохом самочувствии люди и события воспринимаются в более негативном свете.

Изучая процессы восприятия, психологи выявили типичные искажения представлений о другом человеке. Они получили название **эффектов**.

«Эффект ореола». Этот эффект проявляется в том, что в начале знакомства общее впечатление о человеке приводит к переоценке неизвестных качеств: общее благоприятное впечатление, оставленное человеком, приводит субъекта к положительным оценкам и тех качеств, которые в восприятии не даны, а значит не наблюдаются. Вместе с тем общее неблагоприятное впечатление порождает соответственно отрицательные оценки. Таким образом, ореол мешает видеть действительные черты и проявления объекта восприятия.

«Эффект проекции». Сущность этого эффекта проявляется в том, что приятному для нас собеседнику мы склонны приписывать свои достоинства, а неприятному – недостатки.

Эффект «первичности и новизны» (Эффект первого и второго порядка) Этот эффект появляется тогда, когда мы сталкиваемся с противоречивой информацией о человеке. Если мы имеем дело с незнакомым человеком, то мы склонны, больше доверять той информации, которая поступила первой. При общении с хорошо знакомым человеком мы склонны отдавать предпочтение той информации, которая поступила последней.

- Безусловно, полностью избежать ошибок не может никто, но в наших силах разобраться в особенностях восприятия и, зная о возможных искажениях, научиться корректировать свои ошибки.