

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

КОММУНИКАТИВНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Учебно-методическое пособие

**Уфа
2014**

УДК 159.9(075.8)

ББК 88.53я 7

К 63

Рецензенты:

Доктор педагогических наук, профессор кафедры
общей и профессиональной педагогики ФГБОУ ВПО
«Челябинский государственный университет» *П.И. Чернецов*

Доктор педагогических наук, профессор
ФГБОУ ВПО «Башкирского государственного
педагогического университета им. М. Акмуллы» *В.Э. Штейнберг*

Коммуникативная деятельность: уч.-метод. пособие / Сост.:
К 63 А.Ф. Амиров, О.В. Кудашкина – Уфа: Изд-во ГБОУ ВПО БГМУ
Минздрав России, 2014. – 144 с.

Учебно-методическое пособие подготовлено в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) «Лечебное дело», с учебным планом ООП ВО по специальности «Лечебное дело», с рабочей программой дисциплины по выбору «Коммуникативное мастерство медицинского работника».

В пособии излагается информационный материал по изучаемым разделам курса, набор психодиагностических методик по определению коммуникативных умений личности, упражнения для развития коммуникативной компетентности обучающихся, задания для отработки практических навыков, итоговый контроль для самопроверки.

Предназначено для обучающихся по специальности «Лечебное дело», по дисциплине «Коммуникативное мастерство медицинского работника» с целью углублённого изучения разделов дисциплины «Психология и педагогика» в части, затрагивающей социально-психологические аспекты деятельности врача.

Рекомендовано в печать Координационным научно-методическим советом и утверждено решением Редакционно-издательского совета ГБОУ ВПО БГМУ Минздрава России.

УДК 159.9 (075.8)
ББК 88.53я7

© ГБОУ ВПО БГМУ Минздрав России, 2014

ВВЕДЕНИЕ

В профессиональной врачебной деятельности существенное место занимает высокая частота межличностных контактов при общении с больными и их родственниками, что, несомненно, предъявляет высокие требования к коммуникативной компетентности будущего специалиста. На современном этапе развивать коммуникативную компетентность будущих медицинских работников возможно посредством проектирования и внедрения в образовательный процесс системы соответствующих элективных курсов.

Для медицинского работника, чья профессиональная деятельность связана с непосредственным воздействием на человека, общение является важнейшим профессиональным инструментом, направленным на создание благоприятной психотерапевтической среды.

Ещё в древние времена утвердилось мнение, что врач должен владеть тремя орудиями – словом, растением, ножом. Растение олицетворяет современную лекарственную терапию, нож – искусство хирургического вмешательства, слово – умение воздействовать на защитные силы организма с помощью внушения (психотерапия).

Многочисленные современные исследования показывают, что удовлетворенность качеством медицинской помощи определяется не только проведением собственно медицинских вмешательств, но и их соответствием психологическим потребностям и субъективным ожиданиям больных. В связи с этим, формирование и развитие у студентов навыков делового и межличностного общения (коммуникативной деятельности) является базовой компетенцией, без которой задача повышения качества жизни и социального функционирования больных оказывается трудно выполнимой. Указанные навыки приобретают особую значимость в профессиональной деятельности врача при рассмотрении вопросов, связанных с профилактической и реабилитационной работой, а также при возникновении конфликтных ситуаций. Для медицинского работника компетентность в об-

щении включает в себя положительную направленность взаимодействия и отсутствие реакций игнорирования, высокий уровень эмпатии, верный выбор направленности и позиции в общении; отношение к другому человеку как к ценности, как к активному соучастнику взаимодействия, общую социально-психологическую компетентность. В ходе лечебного процесса медицинским работникам приходится взаимодействовать с самыми разными пациентами (тревожными, неуравновешенными, ипохондрическими, агрессивными, и др.), на психику которых оказывает влияние то или иное соматическое заболевание, меняющее привычный образ жизни и отношение пациента к окружающим людям и самому себе. И здесь врачу необходимо верно выбрать тактику общения, максимально адаптированную для личностных характеристик каждого пациента. К факторам такого выбора относятся знание этических и деонтологических основ профессионального взаимодействия медицинского работника и пациента, знания о ролевом поведении, вербальном и невербальном общении; способы общения с больным, умение слушать, устанавливать контакт и доверительные отношения; преодолевать барьеры взаимодействия; умение ориентироваться в потребностях пациента, понимать его; знание о психологических механизмах защиты личности; открытость врача в процессе коммуникации, речевые умения, умение проводить разные виды беседы; умения управления коммуникативным процессом в целом.

В данном учебно-методическом пособии излагается информационный материал по изучаемым разделам элективного курса, набор психодиагностических методик по определению коммуникативных умений личности, упражнения для развития коммуникативной компетентности студентов, задания для отработки их практических навыков, итоговый контроль для самопроверки. В пособии раскрывается методика организации самостоятельной работы студента с последовательностью выполнения этапов заданий.

Врач должен быть инициатором, лидером в управлении общением. Ему необходимо формировать позицию «мы» со своими пациентами, по-

нимать эмоциональное состояние больного, убеждать в необходимости и адекватности проводимой терапии, целенаправленно изменять негативные стереотипные установки по отношению к болезни. Все это помогает преодолевать коммуникативные барьеры, возникающие у врача с пациентом, особенно в начале профессиональной деятельности.

Таким образом, развитие коммуникативной компетентности будущих медицинских работников, становится одной из важнейших задач образовательного процесса.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (ОК-1); готовность к саморазвитию, самореализации, самообразованию, использованию творческого потенциала (ОК-5); готовность к работе в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-8); способность и готовность реализовать этические и деонтологические принципы в профессиональной деятельности (ОПК-4).

КОММУНИКАТИВНОЕ МАСТЕРСТВО МЕДИЦИНСКОГО РАБОТНИКА. ФУНКЦИИ, ФОРМЫ И УРОВНИ КД. СТИЛИ, ВИДЫ, СТРАТЕГИИ КД

Цель: познакомиться с понятием «общение», его функциями, формами, уровнями, структурой; основными видами и стилями коммуникативной деятельности.

ИНФОРМАЦИОННЫЙ МАТЕРИАЛ

Понятие *коммуникация* происходит от лат. *communico* - делаю общим, связываю, общаюсь. Коммуникация представляет собой общение людей в процессе их совместной деятельности, это обмен информацией, мыслями, чувствами и идеями. Без коммуникаций невозможно существование никакой организованной системы, так как именно коммуникации обеспечивают эффективные взаимоотношения между людьми.

Коммуникация происходит не только в человеческих социальных системах. Определенного рода коммуникация характерна и для животных (брачные танцы птиц, токование глухаря, язык пчел и др.), и для механизмов, т.е. созданных человеком предметов (трубопроводы, транспорт, телеграфные и телефонные сигналы, взаимосвязь компьютеров в интернете и т.п.).

Существуют следующие основные модели общения:

- в *познавательной модели общения* целью является передача информации, значимой для другого субъекта общения;
- в *убеждающей модели общения* через систему логических доказательств оказывается взаимовлияние субъектов друг на друга;
- в *экспрессивной модели общения* реализуется цель передачи чувства, оценки, состояний друг другу;
- в *суггестивной модели общения* реализуется задача оказания внушения или внушающего воздействия;
- в *ритуальной модели общения* ставится и реализуется задача формирования системы психологической поддержки норм отношений.

Функции общения

Инструментальная функция характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия.

Интегративная функция раскрывает общение как средство объединения людей.

Функция самовыражения определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста.

Трансляционная функция выступает как функция передачи конкретных способов деятельности, оценок и т. д.

Этими четырьмя функциями не исчерпываются значение и характеристики общения. Среди других функций общения можно выделить: *экспрессивную* (функция взаимопонимания переживаний и эмоциональных состояний), *социального контроля* (регламентации поведения и деятельности), *социализации* (формирования навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами) и другие.

Структура общения

В структуре общения выделяются *коммуникативная, интерактивная* и *социально-перцептивная стороны*. *Коммуникативная* составляющая общения — это обмен информацией между людьми или та информация, которой в процессе общения они обмениваются друг с другом. *Интерактивная* сторона общения включает в себя взаимодействие людей друг с другом. *Социально-перцептивный аспект* общения представляет собой восприятие и познание друг друга общающимися людьми.

Отсутствие единой системы кодирования и декодирования информации создает *коммуникативные барьеры* между участниками общения. Коммуникативные барьеры — это психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению. Их причиной может стать отсутствие взаимопонимания, объясняемое тем, что к одному и тому же явлению люди могут относиться по-разному, между людьми могут быть социальные, политические, нравственные и иные раз-

личия. Возникновение барьера понимания может быть вызвано рядом причин: фонематическое непонимание, семантический, стилистический, логический барьеры. *Феномен фонематического непонимания* проявляется в результате использования коммуникатором невыразительной быстрой речи, речи-скороговорки или с большим количеством звуков-паразитов. *Семантические барьеры* понимания связаны с тем, что участники общения используют различные значения слов. Например: «Убери свою ручку». Значение слова «ручка» может пониматься как «рука человека» или «авторучка». *Стилистический барьер* обычно возникает при несоответствии стиля речи говорящего и ситуации общения или стиля речи и состояния того, кто в данный момент слушает. Наконец, *логический барьер* непонимания происходит, когда логика рассуждения говорящего либо слишком сложна для понимания слушающего, либо противоречит присущей ему манере доказательств. Например, детская логика отличается от логики взрослого. Если спросить малыша, почему кораблик плавает, он может ответить: «Потому что он мой».

Также выделяют и другие виды барьеров. *Барьеры взаимодействия*: мотивационный барьер, этический барьер, барьер стилей общения. *Барьеры восприятия и понимания*: эстетический барьер, разное социальное положение, барьер отрицательных эмоций, состояние здоровья, психологическая защита, барьер установки и др.

Коммуникативные барьеры: некомпетентность, неумение выражать свои мысли, плохая техника речи, неумение слушать, барьер характера и др.

Любая коммуникация осуществляется посредством знаковых систем, поэтому выделяют *вербальную* и *невербальную* коммуникацию. Самым универсальным средством коммуникации является речь.

Интерактивная сторона общения заключается в организации взаимодействия между людьми для планирования и организации совместной деятельности – например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника.

Наиболее распространенным оказалось дихотомическое деление: кооперация и конкуренция, согласие и конфликт.

В психологическом плане *конфликт* может быть рассмотрен как особая форма взаимодействия и определяется как наличие противоположных тенденций у субъектов взаимодействия, проявляющихся в их действиях. Конфликт может выполнять как *деструктивную*, так и *конструктивную* функции. Конфликт деструктивен, если он: уводит в сторону от решения более важных проблем и дел; укрепляет низкую самооценку и вызывает стресс; поляризует различия в ценностных ориентациях; вызывает безответственное, заслуживающее сожаления поведение. Конфликт конструктивен, если он: раскрывает важную проблему; дает выход скопившимся негативным эмоциям; помогает индивидам совершенствоваться и использовать полученные знания и опыт.

Перцептивная сторона общения характеризует процесс восприятия людьми других людей, процесс познания их индивидуальных свойств и качеств. Познавая других людей, индивид получает возможность определить перспективы совместной деятельности с ними. В актах взаимного познания выделяют действие механизмов межличностного восприятия, рассмотрим их подробнее.

Идентификация является одним из самых простых способов понимания другого человека и характеризует процесс сознательного или бессознательного отождествления личности с другим человеком или общностью. Идентификация основывается на том, что при взаимодействии личность пользуется таким приемом, когда предположение о внутреннем состоянии партнера по общению строится на основе попытки поставить себя на его место.

Убеждение – целенаправленное воздействие, оказываемое с целью трансформировать у личности убежденность в каком-либо вопросе или при рассмотрении какой-либо проблемы. Убеждение используется в общении для приобретения в лице оппонента единомышленника, сторонника, соучастника для выполнения какого-либо действия.

Эмпатия – постижение эмоционального состояния другого. Ситуация партнера по общению не столько «продумывается», сколько «прочув-

ствуется». Выделяется эмпатия в форме сопереживания – переживания тех же эмоциональных состояний, что и партнер, и в форме сочувствия – переживания собственных эмоциональных состояний по поводу чувств другого.

Аттракция (привлечение) характеризуется познанием личности, основанным на формировании устойчивого позитивного чувства к нему.

Каузальная атрибуция основывается на стремлении личности к выявлению причин поведения партнера по деловому общению. Каждый из участников общения, оценивая другого, стремится построить определенную систему интерпретации поведения, его причин. В обыденной жизни при общении люди обычно мало знают о действительных причинах поведения другого человека. При этом в условиях дефицита информации они начинают приписывать друг другу причины и образцы поведения, которых в действительности нет.

Рефлексия характеризуется самопознанием личности в процессе общения. В основе рефлексии лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению. Сложный процесс рефлексии включает несколько позиций: сама личность, какая она есть в действительности; как эта личность воспринимается партнером; как она видит саму себя; отношение к этим позициям другого партнера.

Стереотипизация основывается на классификации форм поведения личности и интерпретации их путем соотнесения с уже известными явлениями, т.е. стереотипами. Стереотипы формируются на основе дефицита информации и опыта, а сохраняются в результате нетворческого подхода к изменяющейся действительности. Они могут быть ошибочными, истинными или частично отражают объективную действительность.

Первичность и новизна проявляются в процессе передачи или восприятия информации о каком-либо человеке для составления представления о нем. При восприятии незнакомых людей преобладающей является самая первая известная информация о нем. Напротив, в ситуациях восприятия знакомого человека действует эффект новизны, т.е. последняя, более новая информация о человеке оказывается для нас наиболее значимой.

Половые различия в общении. Общаясь между собой, мужчины и женщины демонстрируют в большей степени мужское, чем женское, поведение: больше говорят по делу, чаще не соглашаются друг с другом. Различие в стереотипном поведении ярче проявляется при общении с собеседником своего пола. Мужчины выражают больше несогласия при общении с мужчинами. Женщины более коммуникабельны и чутки к состоянию собеседника и к отношениям с ним, более доверчивы к добрым и хорошим словам. Ввиду своих психологических особенностей лица женского пола легче контактируют друг с другом. Однако в критической ситуации женщины общаются с женщинами в более драматическом ключе, чем с мужчинами. Собеседники обоего пола более убедительны в общении с женщинами, чем с мужчинами.

Эффект ореола проявляется при формировании первого впечатления о человеке, когда благоприятное впечатление приводит к позитивной оценке еще неизвестных качеств человека и, наоборот, общее неблагоприятное впечатление способствует преобладанию негативных оценок.

Индивидуальность человека в отношениях с другими людьми определяет его стиль общения, под которым понимается система принципов, норм, методов, приемов взаимодействия и поведения человека. Наиболее ярко и полно стиль общения проявляется в профессиональной деятельности, во взаимоотношениях между деловыми партнерами или между руководителем и подчиненным. Именно поэтому проблема стиля лучше всего исследована в сфере лидерства - руководства. Наиболее распространенной является классификация К.Левина, который выделил три стиля лидерства (руководства): *авторитарный* (жесткие способы управления, единоличное принятие решения); *демократический* (коллегиальность, поощрение инициативы); *либеральный* (устранение от руководства).

Формы общения

Общение чрезвычайно разнообразно по своим формам.

Под *прямым общением* понимается естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных (речевых) и невербальных средств (жесты,

мимика, пантомимика), когда информация лично передается одним из его участников другому.

Косвенное общение характеризуется включением в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации.

Непосредственное общение осуществляется с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т. п. Непосредственное общение является исторически первой формой общения людей друг с другом, на его основе на более поздних этапах развития цивилизации возникают различные виды опосредствованного общения.

Опосредствованное (то есть посредством чего-либо) общение может рассматриваться как неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения. Это или природные предметы (палка, брошенный камень, след на земле и т. д.), или культурные (знаковые системы, записи символов на различных носителях, печать, радио, телевидение и т. д.).

Массовое общение – это множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации.

Межличностное общение связано с непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников. Оно подразумевает известную психологическую близость партнёров: знание индивидуальных особенностей друг друга, наличие сопереживания.

Специалисту в области здравоохранения приходится в своей деятельности наибольшее внимание уделять межличностному общению, а потому сталкиваться с определёнными проблемами как вербального, так и невербального характера.

Уровни общения

На современном этапе, существуют разные уровни общения, которые классифицируются по различным основаниям. В качестве примера рас-

смотрим классификацию уровней общения американского психолога Э. Шострома:

1 уровень – манипулирование – отношения и общение с людьми, как с вещами. При этом сам манипулятор и его чувства также являются вещами, которые можно применять для различных целей.

2 уровень – актуализация – признание независимости, естественности, полноты личности другого человека и его права на собственные цели и мотивы.

Виды общения

а) по содержанию

Материальное – обмен продуктами и предметами деятельности, которые в свою очередь служат средством удовлетворения актуальных потребностей субъектов.

Когнитивное – обмен знаниями.

Деятельное – обмен действиями, операциями, умениями, навыками. Иллюстрацией когнитивного и деятельного общения может служить общение, связанное с различными видами познавательной или учебной деятельности. Здесь от субъекта к субъекту передаётся информация, расширяющая кругозор, совершенствующая и развивающая способности.

Кондиционное – обмен психическими или физиологическими состояниями. При кондиционном общении люди оказывают влияние друг на друга, рассчитанное на то, чтобы привести друг друга в определённое физическое или психическое состояние, например, поднять настроение или испортить его.

Мотивационное – обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями. Мотивационное общение имеет своим содержанием передачу друг другу определённых побуждений, установок или готовности к действиям в определённом направлении. Например, один человек желает добиться, чтобы у другого возникло или исчезло некоторое стремление, чтобы сложилась определённая установка к действию и т. п.

б) по целям

Биологическое – это общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма. Оно связано с удовлетворением основных органических потребностей.

Социальное общение преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида.

Существует столько частных видов общения, сколько можно выделить подвидов биологических и социальных потребностей.

в) по средствам

Средства общения можно определить как способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения от одного живого существа другому. Информация может передаваться с помощью прямых телесных контактов: касанием руками и т. п. Информация может передаваться и восприниматься людьми на расстоянии, через органы чувств (наблюдение со стороны одного человека за движением другого или восприятие производимых им звуковых сигналов). У человека, кроме всех этих данных от природы способов передачи информации, есть немало таких, которые изобретены и усовершенствованы им самим. Это – язык и другие знаковые системы, письменность в её разнообразных видах и формах (тексты, схемы, рисунки, чертежи), технические средства записи, передачи и хранения информации (радио – и видеотехника; механическая, магнитная, лазерная и иные формы записей).

Также выделяют и другие виды общения.

Типы межличностного общения

В соответствии с установившейся традицией, в отечественной социальной психологии выделяют три различных по своей ориентации типа межличностного общения: императив, манипуляцию и диалог.

Императивное общение – это авторитарная, директивная форма воздействия на партнёра по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определённым

действиям или решениям. В данном случае партнёр по общению рассматривается как объект воздействия, выступает пассивной, «страдательной» стороной. Особенность императива в том, что конечная цель общения – принуждение партнёра – не завуалирована. В качестве средств описания влияния используются приказ, указания, предписания и требования.

Манипуляция – это распространённая форма межличностного общения, предполагающая воздействие на партнёра по общению с целью достижения своих скрытых намерений. Роднит их с императивом то, что также ставится цель добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. Коренное отличие состоит в том, что партнёр не информируется об истинных целях общения; они либо просто скрываются от него, либо подменяются другими.

В качестве альтернативы такому типу отношений между людьми может быть рассмотрено *диалогическое общение*, позволяющее перейти от эгоцентрической, фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнёра по общению.

Стратегии общения

В общении также традиционно выделяют ряд стратегий: открытая-закрытая, монологическая-диалогическая, ролевая-личностная. *Стратегия открытого общения* - желание и умение выразить полно и доходчиво свою точку зрения, с одной стороны, и готовность учитывать позицию собеседника или собеседников, с другой стороны. *Закрытое общение* - нежелание и (или) неумение выразить понятно и полно свою точку зрения, свое отношение к обсуждаемому. В ряде случаев закрытое общение бывает оправданно, например, если вы знаете, что человек все равно вас не поймет, то бессмысленно тратить время и силы, пытаться ему объяснить, легче перейти на другую тему, понятную обеим сторонам общения; в ситуациях конфликта не целесообразно открывать противнику свои планы. *Полузакрытое общение* – «одностороннее выпрашивание», попытка выяснить позицию собеседника при этом, не раскрывая своей собственной. *Стратегия монологического общения* - излагается собственная позиция и не планируется выяснения позиции других участников. В ряде случаев данная

стратегия вполне оправдана, например, выступление одного перед другими – когда сначала слушают докладчика, а затем задают вопросы, обсуждают. *Диалогическое общение* - на равных в общении участвуют все собеседники - обмениваются мнениями, делятся информацией, планами, высказывают свои идеи. *Ролевое общение* - предполагает общение исходя из выполняемых социальных ролей (педагог, врач, отец, мать, брат, сестра, ребенок, муж, жена, и т.д.). Часто мы вынуждены вести себя не так, как нам хочется, а как того требует ситуация, социальная роль которую мы выполняем в данный момент. *Личностное общение* - общение «по душам», выбирая эту стратегию, человек ведет себя свободно и раскованно.

ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

Контрольные вопросы и задания

1. Перечислите и охарактеризуйте функции общения.
2. Что представляет собой структура общения?
3. Что такое коммуникативные барьеры? Какие виды барьеров вы знаете? Охарактеризуйте их.
4. Что представляет собой интерактивная сторона общения?
5. Что представляет собой перцептивная сторона общения? Какие механизмы межличного восприятия вы знаете? Охарактеризуйте их.
6. Перечислите и кратко охарактеризуйте известные вам стили лидерства.
7. Раскройте формы общения.
8. Какие уровни общения вам известны?
9. Перечислите и охарактеризуйте виды общения.
10. В чем суть императивного, манипулятивного, диалогического общения?
11. Приведите примеры разных типов межличностного общения.
12. Какие стратегии общения вы знаете? Охарактеризуйте их.
13. Составьте список социальных ролей, исполняемых вами в жизни.

Тестовые задания

Выберите один верный вариант ответа

1. ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ СЛОВ: 1) ИМПЕРАТИВНОЕ, 2) ПРАГМАТИЧЕСКОЕ; 3) МАНИПУЛЯТИВНОЕ; 4) ДИАЛОГИЧЕСКОЕ; 5) СЕНЗЕТИВНОЕ - УКАЖИТЕ ТИПЫ ОБЩЕНИЯ

- а) 1, 2 и 5
- б) 1, 3 и 4
- в) 2, 3 и 5
- г) 3, 4 и 5

2. ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ ФУНКЦИЙ: 1) РАЗВИВАЮЩАЯ; 2) ИНТЕГРАТИВНАЯ; 3) ТРАНСЛЯЦИОННАЯ; 4) ВЕРБАЛЬНАЯ; 5) ЭКСПРЕССИВНАЯ - УКАЖИТЕ ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ

- а) 1, 3 и 4
- б) 1, 2 и 5
- в) 3, 4 и 5
- г) 2, 3 и 5

3. ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ ПОНЯТИЙ: 1) ИМПЕРАТИВ; 2) КОММУНИКАЦИЯ; 3) ИДЕНТИФИКАЦИЯ; 4) СТЕРЕОТИПИЗАЦИЯ; 5) ИНДИВИДУАЛИЗАЦИЯ; 6) РЕФЛЕКСИЯ УКАЖИТЕ МЕХАНИЗМЫ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ВОСПРИЯТИЯ

- а) 1, 2 и 3
- б) 2, 4 и 5
- в) 3, 4 и 6
- г) 4, 5 и 6

4. ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ ПРЕДСТАВЛЯЕТ СОБОЙ

- а) обмен информацией между общающимися людьми
- б) взаимодействие
- в) восприятие, оценка и понимание людьми друг друга
- г) манипулятивное общение

5. ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЧУВСТВОВАНИЕ В ПРОБЛЕМЫ ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА

- а) аттракция
- б) рефлексия

- в) каузальная атрибуция
- г) эмпатия

6. АВТОРИТАРНАЯ, ДИРЕКТИВНАЯ ФОРМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПАРТНЕРОМ С ЦЕЛЬЮ ДОСТИЖЕНИЯ КОНТРОЛЯ НАД ЕГО ПОВЕДЕНИЕМ, УСТАНОВКАМИ, МЫСЛЯМИ И ПРИНУЖДЕНИЯ К ОПРЕДЕЛЕННЫМ ДЕЙСТВИЯМ ИЛИ РЕШЕНИЯМ

- а) диалогическое общение
- б) непосредственное общение
- в) императивное общение
- г) манипулятивное общение

7. СТРАТЕГИЯ ОБЩЕНИЯ, ОСНОВАННАЯ НА «ОДНОСТОРОННЕМ ВЫСПРАШИВАНИИ», ПОПЫТКЕ ВЫЯСНИТЬ ПОЗИЦИЮ СОБЕСЕДНИКА НЕ РАСКРЫВАЯ СВОЕЙ СОБСТВЕННОЙ

- а) полузакрытое общение
- б) закрытое общение
- в) диалогическое общение
- г) личностное общение

8. МНОЖЕСТВЕННЫЕ, НЕПОСРЕДСТВЕННЫЕ КОНТАКТЫ НЕЗНАКОМЫХ ЛЮДЕЙ, А ТАКЖЕ КОММУНИКАЦИЯ, ОПОСРЕДОВАННАЯ РАЗЛИЧНЫМИ ВИДАМИ МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ

- а) косвенное общение
- б) массовое общение
- в) межличностное общение
- г) опосредованное общение

9. ОБМЕН ПОБУЖДЕНИЯМИ, ЦЕЛЯМИ, ИНТЕРЕСАМИ, МОТИВАМИ, ПОТРЕБНОСТЯМИ ПРЕДСТАВЛЯЕТ СОБОЙ ТАКОЙ ВИД ОБЩЕНИЯ, КАК

- а) когнитивное общение
- б) деятельное общение
- в) кондиционное общение
- г) мотивационное общение

10. СТРАТЕГИЯ ОБЩЕНИЯ, ДЛЯ КОТОРОЙ ХАРАКТЕРНО НЕЖЕЛАНИЕ И (ИЛИ) НЕУМЕНИЕ ВЫРАЗИТЬ ПОНЯТНО И ПОЛНО СВОЮ ТОЧКУ ЗРЕНИЯ, СВОЕ ОТНОШЕНИЕ К ОБСУЖДАЕМОМУ

- а) стратегия полузакрытого общения
- б) стратегия закрытого общения
- в) стратегия монологического общения
- г) стратегия диалогического общения

11. ОБЩЕНИЕ, ПРИ КОТОРОМ ПАРТНЕР ВОСПРИНИМАЕТСЯ НЕ КАК ЦЕЛОСТНАЯ ЛИЧНОСТЬ, А КАК НОСИТЕЛЬ ОПРЕДЕЛЕННЫХ НУЖНЫХ СВОЙСТВ И КАЧЕСТВ

- а) диалогическое
- б) личностное
- в) косвенное
- г) манипулятивное

12. ФОРМА ОБЩЕНИЯ, ДЛЯ КОТОРОЙ ХАРАКТЕРНО ВКЛЮЧЕНИЕ В ПРОЦЕСС ОБЩЕНИЯ «ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО» УЧАСТНИКА КАК ПОСРЕДНИКА, ЧЕРЕЗ КОТОРОГО ПРОИСХОДИТ ПЕРЕДАЧА ИНФОРМАЦИИ

- а) косвенное общение
- б) межличностное общение
- в) прямое общение
- г) непосредственное общение

13. СТРЕМЛЕНИЕ ЛИЧНОСТИ К ВЫЯВЛЕНИЮ ПРИЧИН ПОВЕДЕНИЯ ПАРТНЕРА ПО ОБЩЕНИЮ

- а) эффект ореола
- б) стереотипизация
- в) каузальная атрибуция
- г) аттракция

Установите соответствие

- | | |
|--|------------------------|
| 14. а) коммуникативная сторона общения | 1) взаимовосприятие |
| б) интерактивная сторона общения | 2) взаимодействие |
| в) перцептивная сторона общения | 3) передача информации |

15. а) полузакрытое общение
б) диалогическое общение
в) личностное общение
1) общение «по душам», выбирая эту стратегию, человек ведет себя свободно и раскованно
2) «одностороннее выспрашивание», попытка выяснить позицию собеседника при этом, не раскрывая своей собственной
3) на равных в общении участвуют все собеседники - обмениваются мнениями, делятся информацией, планами, высказывают свои идеи.

Тематика докладов и сообщений

1. Медицинские бригады. Уровни совместимости, слаботанности, сплоченности. Медицинские команды. Особенности взаимодействия системы «Врач – сестра - пациент».
2. Диалог в общении медицинского работника.
3. Современные научные тенденции общения в системе здравоохранения.
4. Содержание и структура коммуникативных качеств личности медицинского работника.
5. Формы и методы подготовки медицинских работников к коммуникативной деятельности.
6. Коммуникативная сторона общения. Барьеры непонимания. Преодоление барьеров в системе «медицинский работник – больной».
7. Интерактивная сторона общения в профессиональной деятельности медицинского работника. Позиция в общении. Взаимодействие в разговоре.
8. Основные механизмы перцептивной стороны общения в медицинской практике: идентификация, рефлексия, стереотипизация, установка.
9. Виды общения (разные классификации)
10. Уровни общения, их характеристика (разные классификации)

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Выполните упражнения

Задачи: формировать представление об общении как о психологическом явлении; развивать вербальное взаимодействие, продемонстрировать искажение информации при ее передаче от человека к человеку, важность обратных связей в общении и навыков эффективного слушания.

Упражнение 1. «Приятный разговор».

Вступив в беседу с кем-либо, постарайтесь сделать разговор приятным для собеседника. Прав собеседник или нет, умен или не очень – сделайте так, чтобы ему было приятно общаться с вами.

Упражнение 2.

Загадывайте два-три любых, на первый взгляд ничем не связанных слова и постарайтесь составить предложение с их использованием. Чем больше предложений будет составлено на основе одних и тех же слов, тем лучше.

Упражнение 3. «Испорченный телефон»

Описание упражнения: в упражнение участвует 6-8 человек. Все участники, кроме одного, выходят за дверь. Оставшемуся участнику ведущий передает в устной форме сообщение, содержащее несколько предложений, касающееся какой-либо темы, знакомой и интересной для участников.

Получивший сообщение участник зовет следующего и передает сообщение ему, тот – следующему и т.д. Обсуждение.

Упражнение 4. «Знакомство» (представление себя).

Каждому дается по 3 минуты для рассказа о себе. Участники рассказывают только то, что посчитают нужным.

Упражнение 5. «Интервью».

Каждому желающему участвовать в упражнении по очереди задают вопросы. Отвечающий сам решает, на какие вопросы он будет отвечать, на какие – нет (выбор не комментируется и не обсуждается).

По окончании упражнения - рефлексия. Отмечается сложность выбора вопроса, его формулирования, всегда ли ответ воспринимался как ответ на поставленный вопрос. С чем это может быть связано?

Упражнение 6.

Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

Упражнение 7.

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (*прошу вас, будьте так любезны* и т.п.), затем вежливые формы отказа (*к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах* и т.п.)

Выполните предложенные психодиагностические методики КОММУНИКАТИВНЫЕ И ОРГАНИЗАТОРСКИЕ СКЛОННОСТИ

Инструкция:

Методика по определению коммуникативных и организаторских склонностей содержит 40 вопросов. На каждый из вопросов следует ответить «Да» или «Нет». Если Вы затрудняетесь в выборе ответа, необходимо все-таки склониться к соответствующей альтернативе (+) или (-).

Текст опросника:

1. Есть ли у Вас стремление к изучению людей и установлению знакомств с различными людьми?
2. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненной Вам кем-либо из Ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
6. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли некоторые помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вам отказаться от своих намерений?

9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
10. Любите ли Вы придумывать или организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли Вам включаться в новые для Вас компании (коллективы)?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удается устанавливать контакты и общаться с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли Вы добиться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязательств, обязанностей?
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли Вас окружающие люди, и хочется ли Вам побыть одному?
20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы затруднения, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?
27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди незнакомых людей?
28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?

29. Полагаете ли, что Вам не представляет особого труда внести оживление в малознакомую группу?

30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе в школе (на производстве)?

31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых?

32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято товарищами?

33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомый коллектив?

34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?

35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?

36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?

37. Верно ли, что у Вас много друзей?

38. Часто ли Вы оказываетесь в центре внимания своих товарищей?

39. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Обработка результатов тестирования

Определяются уровни коммуникативных и организаторских склонностей в зависимости от набранных баллов по этим параметрам. Максимальное количество баллов отдельно по каждому параметру - 20. Подсчитываются баллы отдельно по коммуникативным и отдельно по организаторским склонностям с помощью Ключа для обработки данных «КОС-2».

Ключ для обработки данных по методике «КОС-2»

		Ответы
Коммуникативные склонности	(+) Да	1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37
	(-) Нет	3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39
Организаторские склонности	(+) Да	2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38
	(-) Нет	4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40

За каждый ответ «Да» и ответ «Нет» для высказываний, совпадающих с отмеченными в Ключе, отдельно по соответствующим склонностям приписывается один балл. Экспериментально установлено пять уровней коммуникативных и организаторских склонностей. Примерное распределение баллов по этим уровням показано ниже.

Уровни коммуникативных и организаторских склонностей

Сумма баллов	1-4	5-8	9-12	13-16	17-20
Уровень	очень низкий	низкий	средний	высокий	высший

Испытуемые, получившие *оценку 1 - 4 балла*, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

Набравшие *5 - 8 баллов*, имеют коммуникативные и организаторские склонности на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, предпочитают проводить время наедине с собой. В новой компании или коллективе чувствуют себя скованно. Испытывают трудности в установлении контактов с людьми. Не отстаивают своего мнения, тяжело переживают обиды. Редко проявляют инициативу, избегают принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, набравших *9 - 12 баллов*, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, отстаивают свое мнение. Однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Требуется дальнейшая воспитательная работа по формированию и развитию этих качеств личности.

Оценка в *13-16 баллов* свидетельствует о высоком уровне проявления коммуникативных и организаторских склонностей испытуемых. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, стремятся расширить круг своих знакомых, помогают близким и друзьям, проявляют инициативу в общении, способны принимать решения в трудных, нестандартных ситуациях.

Высший уровень коммуникативных и организаторских склонностей (17-20 баллов) у испытуемых свидетельствует о сформированной потребности в коммуникативной и организаторской деятельности. Они быстро ориентируются в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, принимают самостоятельные решения. Отстаивают свое мнение и добиваются принятия своих решений. Любят организовывать игры, различные мероприятия, настойчивы и одержимы в деятельности.

ОПРОСНИК ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЯ САМООЦЕНКИ

Каждый, кто задумывается или, хотя бы однажды, задумывался над своими возможностями и способностями, над тем, чего сможет добиться в этой жизни, так или иначе, использовал метод, называемый в психологии самооценкой. Применение этого метода позволяет человеку как бы взглянуть на себя со стороны, увидеть свои действия и поступки глазами окружающих. При этом необходимо помнить о том, что самооценка может и не соответствовать действительности – то есть быть завышенной или, напротив, существенно заниженной.

Самооценка – это оценка личностью самой себя, своих возможностей, качеств и места среди других людей. Именно уровень самооценки во многом определяет критичность, требовательность к себе, отношение к успехам и неудачам, взаимоотношения с другими людьми.

Выберите один из пяти вариантов ответа – "очень часто", «часто», «иногда», «редко», "никогда".

1. Мне хочется, чтобы мои друзья подбадривали меня.
2. Постоянно чувствую свою ответственность по работе.
3. Я беспокоюсь о своем будущем.
4. Многие меня ненавидят.
5. Я обладаю меньшей инициативой, нежели другие.
6. Я беспокоюсь за свое психическое состояние.
7. Я боюсь выглядеть глупцом.
8. Внешний вид других куда лучше, чем мой.

9. Я боюсь выступать с речью перед незнакомыми людьми.
10. Я часто допускаю ошибки.
11. Как жаль, что я не умею говорить как следует с людьми.
12. Как жаль, что мне не хватает уверенности в себе.
13. Мне бы хотелось, чтобы мои действия одобрялись другими чаще.
14. Я слишком скромн.
15. Моя жизнь бесполезна.
16. Многие неправильного мнения обо мне.
17. Мне не с кем поделиться своими мыслями.
18. Люди ждут от меня очень многого.
19. Люди не особенно интересуются моими достижениями.
20. Я слегка смущаюсь.
21. Я чувствую, что многие люди не понимают меня.
22. Я не чувствую себя в безопасности.
23. Я часто понапрасну волнуюсь.
24. Я чувствую себя неловко, когда вхожу в комнату, где уже сидят люди.
25. Я чувствую себя скованным.
26. Я чувствую, что люди говорят обо мне за моей спиной.
27. Я уверен, что люди почти все принимают легче, чем я.
28. Мне кажется, что со мной должна случиться какая-нибудь неприятность.
29. Меня волнует мысль о том, как люди относятся ко мне.
30. Как жаль, что я не так общителен.
31. В спорах я высказываюсь только тогда, когда уверен в своей правоте.
32. Я думаю о том, чего ждут от меня люди.

Для того чтобы определить уровень самооценки, необходимо сложить баллы по всем 32 суждениям: «очень часто» – 4 балла; «часто» – 3 балла; «иногда» – 2 балла; «редко» – 1 балл; «никогда» – 0 баллов.

Сумма от 0 до 25 баллов говорит о высоком уровне самооценки, при котором человек, как правило, не отягощен "комплексом неполноценности", правильно реагирует на замечания и оценки других, редко сомневается в своих действиях.

Сумма от 26 до 45 баллов свидетельствует о среднем уровне самооценки. Если вы набрали такое количество баллов, то, вероятно, время от времени, ощущаете необъяснимую неловкость во взаимоотношениях с другими людьми, нередко недооцениваете себя и свои способности без достаточных на то оснований.

Сумма от 46 до 128 баллов указывает на низкий уровень самооценки, при котором человек нередко болезненно переносит критические замечания в свой адрес, чаще старается «подстроиться» под мнение других людей, в большей степени страдает от "комплекса неполноценности".

Будучи одним из важнейших качеств личности, самооценка зависит от множества факторов. Вместе с тем уровень самооценки связывают с двумя, наиболее существенными, факторами и пользуются для его выражения так называемой «формулой Джеймса», гласящей: «самооценка есть соотношение успеха с притязаниями». Из этой, пусть упрощенной, но весьма наглядной формулы следует, что повысить самооценку можно лишь максимизируя успех, либо минимизируя неудачи.

Эталон ответов

К разделу: Функции, формы и уровни коммуникативной деятельности (кд). Стили, виды, стратегии коммуникативной деятельности

Выберите верный вариант ответа

1 – б, 2 – г, 3 – в, 4 – б, 5 – г, 6 – в, 7 – а, 8 – б, 9 – г, 10 – б, 11 – г, 12 – а, 13 – в

Установите соответствие

14 – а-3 б-2 в-1; 15 – а-2 б-3 в-1,

ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ

Цель: познакомиться с вербальными и невербальными средствами общения.

ИНФОРМАЦИОННЫЙ МАТЕРИАЛ

Важнейшим достижением человечества, позволившим ему использовать общечеловеческий опыт, как прошлый, так и настоящий, является речевое общение.

Когда мы пользуемся языком для передачи информации, то он становится речью. Поэтому речь и язык тесно связаны между собой, это два аспекта единого целого. Речь – это деятельность общения (выражения, воздействия, сообщения) с помощью языка. Речь – это язык в действии, или вербальная коммуникация.

В качестве средств вербальной коммуникации выступают слова. Слова употребляются нами по-разному: мы можем произнести их вслух, про себя, написать, обозначить особым жестом.

Речь может демонстрировать истинное лицо человека порой вопреки его воле. С детства мы усваиваем не только родной язык, но и язык своего времени, своей социальной группы, своей семьи, всего нашего окружения.

В зависимости от того, как мы используем слова, а также от условий, в которых протекает общение, выделяют различные виды речи (рисунок 1).

Внутренняя речь – это речь для себя. Попробуйте проследить за тем, как вы решаете задачу на занятии. Ведь никто не слышит ваших рассуждений. Вы сами с собой размышляете, какой путь решения выбрать. Отличительная черта этой речи в том, что она не слышна другим и понятна только одному человеку – вам.

Внешняя речь – ее еще называют устной, слышимой речью – это уже речь, предназначенная для людей, находящихся рядом с вами. Обычно собеседники хорошо видят друг друга или находятся на таком расстоянии, что могут услышать сказанные слова, что накладывает отпечаток на харак-

тер речи. При изменении условий, например при разговоре по телефону, характеристики речи обычно меняются (она становится более краткой, менее обстоятельной и т.п.), особенно значительно изменяется характер речевого общения при теле- и радиовещании, когда слушающий не имеет возможности подать реплику и получить на нее ответ.

Диалогическая речь, которую также называют разговорной, поддерживается взаимными репликами собеседников. Обычно она не полностью развернута, так как многое или вытекает из того, что было сказано раньше, или заранее известно говорящим, или очевидно из имеющейся ситуации. О разных формах диалога речь пойдет в последующих разделах данного пособия.

Монолог произносится одним человеком при обращении к другому или многим людям. Монологическая речь сложна по своему строению: она продолжается достаточно долго, не перебивается репликами других и требует предварительной подготовки. Здесь необходимо строго придерживаться последовательности, логики и грамматической правильности высказывания. При подготовке такая речь нередко неоднократно проговаривается, отбираются нужные слова и предложения и часто план устной речи письменно фиксируется.

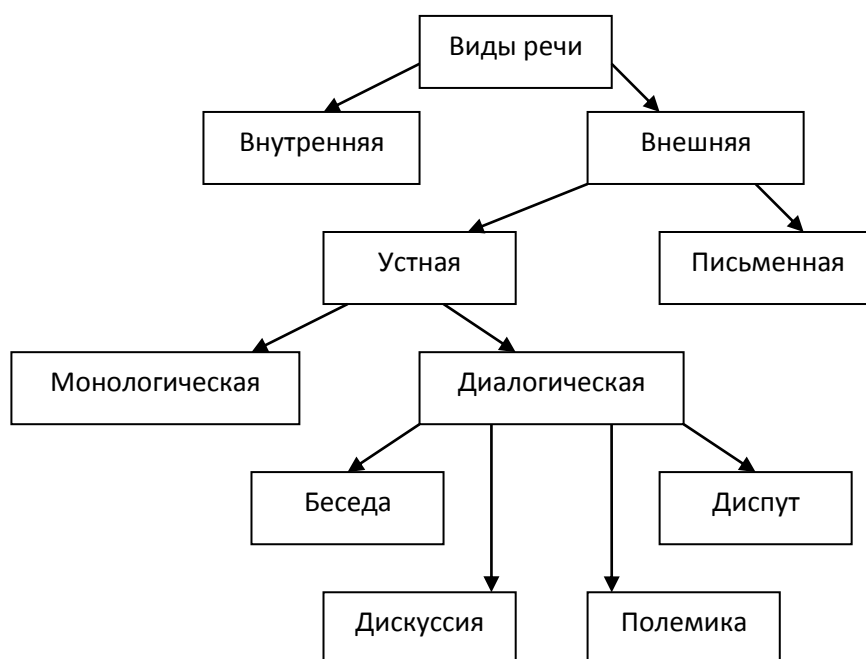


Рис. 1. Виды речи.

Письменная речь появилась намного позднее устной. Под письменной понимают речь с использованием письменных знаков. Благодаря письменной речи люди получили возможность хранить накопленные человечеством знания и передавать их новым поколениям.

Речь - это орудие мышления. Ее важнейшей функцией является *обобщение*. Данная функция обусловлена тем, что каждое слово уже обобщает, и это позволяет реализоваться мышлению. Благодаря речи человек может планировать свои действия и решать мыслительные задачи. Степень обобщенности понятий и суждений является значимым элементом в мыслительной деятельности и в передаче знаний. Другой функцией речи является *общение*.

Общение включает вербальные и невербальные каналы передачи информации. Невербальный язык менее контролируем сознанием, чем вербальный, поэтому он и более достоверный. Если информация, поступающая по невербальному каналу, противоречит информации, полученной по каналу вербальному, то верят невербальным средствам общения, поскольку они обусловлены подсознанием. Однако не стоит делать поспешных выводов, основываясь на невербальном канале, каждую ситуацию нужно анализировать, например, возможно, человек принимает закрытую позу не потому, что испытывает дискомфорт при общении с вами, а потому, что у него что-либо болит, и так ему удобнее стоять или сидеть. Конгруэнтность представляет собой совпадение слов и жестов.

Выделяются такие виды невербальных средств общения, как:

1) кинесика изучает внешнее проявление человеческих чувств и эмоций:

- *мика* – движение мышц лица
- *жестика* – жестовые движения отдельных частей тела
- *пантомимика* – моторику всего тела: позы, осанку, походку
- *визуальный контакт* (взгляд)

Так, например, выделяют жесты уверенных в себе людей с чувством превосходства над другими. К ним относятся жест «закладывания рук за спину с захватом запястья». От этого жеста следует отличать жест «руки

за спиной в замок». Он говорит о том, что человек расстроен и пытается взять себя в руки.

2) просодика (интонация, темп, тембр речи; сила голоса, его высота, тембр, дикция) и экстралингвистика (пауза, вздох, смех, плач, кашель) – ритмико-интонационное оформление речи

3) такесика – прикосновения в ситуации общения: рукопожатия, поцелуи, дотрагивания, поглаживания, отталкивания и проч.

4) проксемика – расположение людей в пространстве при общении. Основатель проксемики Э. Холл предложил особую методику оценки интимности общения на основе изучения организации его пространства:

интимная зона (до 45 см) соответствует отношениям близких друг другу людей, в эту зону разрешается проникнуть тем, кто находится в тесном эмоциональном контакте (дети, родители, влюбленные, близкие друзья и родственники). Может встречаться в спорте, балете, где имеет место соприкосновение тел партнеров;

личная зона (от 45 до 120 см) – для обыденного общения с хорошо знакомыми людьми, разговоров друзей с соприкосновением и без него;

социальная зона (от 120 до 400 см) – такое расстояние принято с людьми, которых мы не очень хорошо знаем, при официальных встречах с посторонними людьми;

публичная зона (более 4 м) – при общении с большими группами людей, например, лектор и слушатели.

Правильно выбранная дистанция задает тон дальнейшему общению.

С помощью зрения человек воспринимает больше информации, чем с помощью слуха. Большая часть информации – до 75% передается невербальными средствами общения. Многие жесты человека не фиксируются сознанием, но достоверно передают мысли, настроение, отношение человека к кому-либо или чему-либо.

Альберт Мерабиан, известный исследователь в области языка тела, утверждает, что важнейшую роль в общении играют три основных фактора, степень участия которых распределяется таким образом: *что мы говорим – 7%, как мы говорим – 38%, язык тела – 55%*.

ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

Контрольные вопросы и задания

1. Что представляет собой вербальное общение? Перечислите и кратко охарактеризуйте основные функции речи.
2. Перечислите известные вам виды речи и охарактеризуйте их.
3. Что такое невербальное общение? Перечислите и кратко охарактеризуйте виды невербальных средств общения.
4. Что изучает проксемика? Каково значение межличностного пространства в невербальной коммуникации?
5. Почему важно понимать язык телодвижений? Почему язык телодвижений неоднозначен?

Тестовые задания

Выберите один верный вариант ответа

1. РЕЧЬ, ПРОИЗНОСИМАЯ ОДНИМ ЧЕЛОВЕКОМ ПРИ ОБРАЩЕНИИ К ДРУГОМУ ИЛИ МНОГИМ ЛЮДЯМ

- а) диалог
- б) внутренняя речь
- в) монолог
- г) восклицание

2. МИМИКА – ЭТО

- а) выразительные движения рук
- б) выразительные движения мышц тела
- в) выразительные движения мышц лица
- г) ритмико-интонационное оформление речи

3. РАЗМЕЩЕНИЕ ПАРТНЁРОВ НА РАССТОЯНИЕ ОТ 45 ДО 120 СМ ХАРАКТЕРИЗУЕТ

- а) личную зону пространственных отношений
- б) социальную зону пространственных отношений
- в) публичную зону пространственных отношений
- г) интимную зону пространственных отношений

4. ЖЕСТ «ЗАКЛАДЫВАНИЕ РУК ЗА СПИНУ С ЗАХВАТОМ ЗАПЯСТЬЯ», СКОРЕЕ ВСЕГО, СВИДЕТЕЛЬСТВУЕТ

- а) о подозрительности
- б) уверенности в себе, чувстве превосходства
- в) о сомнении и неуверенности
- г) желании затянуть время

5. ХАРАКТЕРИСТИКИ ГОЛОСА КАК НЕВЕРБАЛЬНОГО КАНАЛА ПЕРЕДАЧИ ИНФОРМАЦИИ ИССЛЕДУЕТ

- а) проксемика
- б) просодика
- в) такесика
- г) пантомимика

6. УЧЕНИЕ О КОНТАКТАХ ОБЩАЮЩИХСЯ ЛЮДЕЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ С ПОМОЩЬЮ ПРИКОСНОВЕНИЙ

- а) такесика
- б) экстралингвистика
- в) вербальное общение
- г) проксемика

7. СОВПАДЕНИЕ СЛОВ И ЖЕСТОВ В ПРОЦЕССЕ ОБЩЕНИЯ

- а) рефлексия
- б) конгруэнтность
- в) перцепция
- г) эффект ореола

8. МЕНЕЕ КОНТРОЛИРУЕТСЯ СОЗНАНИЕМ

- а) невербальный язык
- б) вербальный язык
- в) и вербальный язык, и невербальный язык контролируются сознанием одинаково

9. СРЕДСТВО ВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

- а) визуальный контакт
- б) система невербальных средств общения
- в) мимика
- г) слова

Тематика докладов и сообщений

1. Принципы и нормы вербальной коммуникация в межличностном общении.
2. Своеобразие коммуникативной стороны общения в медицинской практике.
3. Вербальная коммуникация, её виды. Искусство полемики. Невербальная коммуникация.
4. Кинесика как невербальное средство общения в практике общения медицинских работников.
5. Жестика как основная часть науки о бессловесном языке общения в практике общения медицинских работников.
6. Такесика как невербальное средство общения в практике общения медицинских работников.
7. Проксемика как один из видов невербальной коммуникации в практике общения медицинских работников.
8. Экстра и паралингвистика как один из видов невербальной коммуникации в практике общения медицинских работников.
9. Национальные особенности невербального общения.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Выполните упражнения

Цель: оказание помощи участникам в понимании того, что такое убедительная речь, формирование умения оперировать словами, точно выражать свои мысли, развитие навыков убедительной речи; формирование основ техники убеждения и внушения, приемов вербального и невербального общения.

«Мысль одна, а слов много»

Ведущий предлагает участникам несложную фразу, например: «Нынешнее лето будет очень теплым». Надо предложить несколько вариантов передачи этой же мысли другими словами. При этом ни одно из слов данного предложения не должно употребляться в других предложениях. Важно следить, чтобы не искажался смысл высказывания. Побеждает тот, у кого больше таких вариантов.

«Требование»

Предлагается проверить свои возможности в области предъявления требований к окружающим. Варианты упражнений: обратитесь к кому-нибудь с требованием-просьбой, с требованием-доверием, с требованием-одобрением, с требованием-советом, с требованием-намеком, с требованием-условием, с требованием-осуждением, с требованием-недоверием. Ситуации общения все время меняются, например, требование к вашему знакомому, который долго болел, или к человеку, с которым у вас конфликт) и т. п.

«Просьба»

Много зависит от того, *как* попросить человека о каком-либо одолжении, каким тоном, с каким настроением. Для пробы предлагается выбрать себе партнера по общению и пока в порядке шутки попросить его о некотором одолжении, например, попросить у него на время авторучку или что-то более существенное. Очень многое будет зависеть от формы, в которой вы изложите просьбу, собеседники всегда ценят тактичность, дипломатичность, а также оригинальность и находчивость.

Разбейтесь на пары. Один партнер по общению придумывает и озвучивает бестактную просьбу, другой отказывает в этой просьбе, но так, чтобы не прервать отношения с собеседником.

«Настойчивость — сопротивление»

Работа в парах. «Настаивающий» выдвигает требование (прийти домой в 10 часов), «сопротивляющийся» выдвигает причину, почему это требование не может быть выполнено. «Настаивающий» должен, отвечать различными убедительными доводами. «Сопротивляющийся» должен найти все возможные доводы, поддерживающие ответ «нет». Все доводы и с той и с другой стороны должны быть мотивированными, прочувствованными. Упражнение закончено, если «сопротивляющийся» скажет: «Ты меня убедил», или «настаивающий»: «Мне надоело тебя убеждать». Смена ролей.

«Ожившая строка»

Группа разбивается на подгруппы по 5-6 человек. Каждая подгруппа получает список, состоящий из одинаковых песенных строк. Варианты:

- «Мы едем, едем, едем в далекие края ...»
- «Дружба начинается с улыбки ...»
- «Ты меня на рассвете разбудишь ...»
- «Все пройдет – и печаль, и радость ...»
- «Я возвращаю Ваш портрет...»
- «Ничего не вижу, ничего не слышу, ничего никому не скажу...»

Выбрав «свою» строчку, не сообщая остальным, каждая подгруппа готовит представление этой строчки невербально: позой, жестами, мимикой, движениями. «Ожившую» строку показывает вся подгруппа, остальные - отгадывают. Обсуждение.

«Мимические маски»

Каждый из участников получает записку с заданием мимически представить определенное эмоциональное состояние из 10 основных: счастье, удивление, страх, злость, печаль, отвращение, презрение, интерес, смущение, решительность. *Не следует подменять живую мимику гримасничаньем.* Через 1-2 мин. все участники представляют «маски». Всем участникам надо постараться найти оптимальную и понятную форму выражения, пробудить свою фантазию. *Это упражнение помогает отрефлексировать особенности восприятия и понимания лицевой экспрессии, а также дает возможность в полной мере осознать значение мимики в общении.*

«Сядьте так, как...»

Описание упражнения. Участникам предлагают сесть таким образом, чтобы изобразить своим видом различные ситуации, например следующие:

- школьник, получивший двойку за контрольную;
- бизнесмен, подписавший контракт, который принесет ему \$10 000 прибыли;
- фигурист, упавший в финальном выступлении и из-за этого оставшийся без медалей;

- футболист-нападающий, забивший в матче решающий гол;
- котенок, только что опрокинувший миску с молоком;
- спортсмен, возвращающийся домой с олимпийской медалью;
- артист, исполнивший свою новую песню так, что не заслужил аплодисментов;
- герой, получивший медаль «За отвагу на пожаре».

Упражнение может проводиться в нескольких вариантах.

Вариант 1. Ведущий называет ситуацию, сидящие в кругу участники коллективно ее изображают, а потом обсуждается, чья «картинка» оказалась самой интересной и чем именно.

Вариант 2. Каждый участник получает карточку с описанием ситуации, не показывая ее другим. Все по очереди демонстрируют доставшиеся им ситуации, а зрители должны догадаться, о чем речь (разрешается задавать уточняющие вопросы, подразумевающие ответ «да» или «нет»).

Обсуждение. На что конкретно нужно обращать внимание, дабы понять, что выражает поза сидящего человека? А как вы обычно сидите? Что выражает ваша поза, какое впечатление она производит со стороны? Хотите регулировать впечатление, которое вы производите на окружающих – значит привыкайте задумываться над подобными вопросами, учитесь смотреть на себя глазами окружающих...

Выполните предложенные психодиагностические методики

ПРИЯТНО ЛИ С ВАМИ ОБЩАТЬСЯ?

1. Вы больше любите слушать, чем говорить?
2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
3. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
4. Любите ли вы давать советы?
5. Если тема разговора вам не интересна, станете ли вы показывать это собеседнику?
6. Раздражаетесь, когда вас не слушают?
7. У вас есть собственное мнение по любому вопросу?

8. Если тема разговора вам не знакома, станете ли ее развивать?
9. Вы любите быть в центре внимания?
10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточными знаниями?
11. Вы хороший оратор?

Если вы ответили положительно ("да") на вопросы 1,2,3,6, 7,8, 9, 10, 11, можете засчитать себе по одному баллу за каждый из них.

От 1 до 3 баллов – трудно сказать: то ли вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли настолько общительны, что вас стараются избегать. Но факт остается фактом: общаться с вами не всегда приятно, а порой даже тяжело. Вам бы следовало над этим задуматься.

От 4 до 8 баллов – вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник. Вы можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но не требуете от окружающих в такие минуты особого внимания к вашей персоне.

От 9 до 11 баллов – вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли вам иногда играть, как на сцене?

УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ ИЗЛАГАТЬ СВОИ МЫСЛИ?

1. Заботитесь ли вы о том, чтобы быть понятым?
2. Подбираете ли вы слова, соответствующие возрасту, образованию, интеллекту и общей культуре собеседника?
3. Обдумываете ли вы форму изложения мысли, прежде чем высказаться?
4. Ваши распоряжения достаточно кратки?
5. Если собеседник не задает вам вопросов после того, как вы высказались, считаете ли вы, что он вас понял?
6. Достаточно ли ясно и точно вы высказываетесь?
7. Следите ли вы за логичностью ваших мыслей и высказываний?
8. Выясняете ли вы, что было не ясно в ваших высказываниях? Побуждаете ли задавать вопросы?
9. Задаете ли вы вопросы собеседникам, чтобы понять их мысли и

настроения?

10. Отличаете ли вы факты от мнений?

11. Стараетесь ли вы опровергнуть мысли собеседника?

12. Стараетесь ли вы, чтобы собеседники всегда соглашались с вами?

13. Используете ли вы профессиональные термины, далеко не всем понятные?

14. Говорите ли вы вежливо и дружелюбно?

15. Следите ли вы за впечатлением, производимым вашими словами?

16. Делаете ли вы паузы для обдумывания?

Вы получаете по 1 баллу за ответы «нет» на 5, 11, 12 и 13-й вопросы и по 1 баллу за ответы «да» на все остальные вопросы.

От 12 до 16 баллов – отличный результат;

от 10 до 12 баллов – средний результат;

меньше 9 баллов – плохой результат.

КАКОВ ВАШ УРОВЕНЬ ВЛАДЕНИЯ НЕВЕРБАЛЬНЫМИ КОМПОНЕНТАМИ В ПРОЦЕССЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ?

Тест позволяет оценить, хорошо ли вы владеете невербальными компонентами делового общения. Ответьте на приведенные ниже вопросы «да» или "нет".

1. Собеседники часто обращают мое внимание на то, что я говорю слишком громко или слишком тихо.

2. Во время разговора я, порой, не знаю, куда деть руки.

3. Я чувствую неловкость в первые минуты знакомства.

4. Почти всегда предстоящее общение с незнакомым человеком вызывает у меня тревогу.

5. Я часто бываю скован в движениях.

6. В течение 10-минутной беседы я не могу обойтись без того, чтобы к чему-либо не прислониться или на что-либо не облокотиться.

7. Я обычно не обращаю внимания на мимику и движения партнера, сосредоточиваясь на его речи.

8. Я стараюсь ограничить круг своего делового общения несколькими хорошо знакомыми мне людьми.

9. При разговоре я часто верчу что-либо в руках.
10. Мне трудно скрывать внезапно возникшие эмоции.
11. Во время деловых бесед я стараюсь полностью исключить мимику и жестикуляцию.

Чем меньше утвердительных ответов на вопросы, тем лучше человек владеет невербальными средствами общения. Если на все вопросы даны отрицательные ответы ("нет"), это не означает, что можно пренебречь невербальными методами. Внимательно наблюдая за собой и собеседниками, можно обнаружить много интересных, информативных моментов, которые ранее ни о чем не говорили и которые теперь способны значительно облегчить вашу профессиональную деятельность.

Эталон ответов

К разделу: «Вербальные и невербальные средства коммуникации»

Выберите верный вариант ответа

1 – в, 2 – в, 3 – а, 4 – б, 5 – б, 6 – а, 7 – б, 8 – а, 9 – г

ЛИЧНОСТЬ В КОММУНИКАЦИОННОМ ПРОЦЕССЕ

Цель: познакомиться с некоторыми особенностями поведения личности в коммуникационном процессе

ИНФОРМАЦИОННЫЙ МАТЕРИАЛ

Концепции личности и их учет в общении

На основании многолетних клинических наблюдений З. Фрейд (1856-1939) сформулировал психологическую концепцию, согласно которой психика, личность человека состоит из трех структур, уровней.

1. «ОНО» - бессознательная часть психика, бурлящий котел биологических врожденных инстинктивных влечений: агрессивных и сексуальных. «Оно» подчиняется принципу удовольствия.

2. «Я» сознания находится в состоянии постоянного конфликта с «ОНО». Уровень сознания формируется под влиянием общества. На «Я» воздействуют три силы: «ОНО», «СВЕРХ-Я» и общество, которое предъявляет свои требования к человеку. «Я» старается установить гармонию между ними, подчиняется не принципу удовольствия, а принципу реальности.

3. «СВЕРХ-Я» служит носителем моральных стандартов, эта та часть личности, которая выполняет роль цензора, критика, совести.

Если «Я» примет решение в угоду «ОНО», но вопреки «СВЕРХ-Я», то испытывает чувства вины, стыда, укоров совести.

Ученики З. Фрейда пришли к выводу, что не сексуальные влечения определяют психическое развитие личности. Они выдвинули другие факторы, так, например:

- Карен Хорни (1885-1952) считала, что человеком движут не только биологически predetermined бессознательные побуждения, но и приобретенные стремления к безопасности и самореализации.

- Эрих Фромм (1900-1980) в объяснении природы человека особенно подчеркивал влияние социально-экономической структуры общества.

- Карл Густав Юнг (1875-1961) доказывал, что психическое разви-

тие человека связано с коллективным бессознательным – архетипами, вобравшими в себя общечеловеческий опыт.

Также в труде «Психологические типы» К.Юнг предложил различать два устойчивых типа: *экстраверт* и *интроверт*. Экстраверт характеризуется врожденной тенденцией направлять свою психическую энергию вовне. Экстраверт ощущает себя наилучшим образом, когда имеет дело с внешней средой, взаимодействует с другими людьми. Интроверт связывает психическую энергию со своим внутренним миром мыслей, чувств, фантазий. Наиболее успешно интроверт взаимодействует сам с собой и в то время, когда он освобожден от обязанности приспособляться к внешним обстоятельствам. Интроверт любит свою компанию, свой «тесный мирок» и замыкается в больших группах.

Бихевиористский подход к изучению личности. Бихевиоризм можно понимать как поведенческую психологию. Личность человека с точки зрения бихевиоризма – совокупность поведенческих реакций, присущих данному человеку. Та или иная поведенческая реакция возникает на определенный стимул, ситуацию. Формула SR («стимул-реакция») являлась ведущей в данном подходе. Закон эффекта Эдварда Торндайка уточняет: связь между S и R усиливается, если есть подкрепление. Подкрепление может быть положительным (похвала, получение желаемого результата, материальное вознаграждение и т.д.) или отрицательным (неудача, критика, наказание). Поведение человека вытекает чаще всего из ожидания положительного подкрепления, но иногда преобладает желание, прежде всего, избежать отрицательного подкрепления.

Когнитивная психология. Когнитивные теории личности исходят из понимания человека как «понимающего, анализирующего». Джордж Келли (1905-1967) – один из основателей когнитивной психологии считал, что люди воспринимают мир при помощи четких систем или моделей – конструктов. Личностный конструкт – это мысль или идея, которую человек использует, чтобы осознать, объяснить свой опыт. Он представляет собой

устойчивый способ, которым человек осмысливает какие-либо аспекты действительности в терминах схожести и контраста. Примеры личностных конструктов: «умный-глупый», «мужской-женский», «дружеский-враждебный» и т.д. Человек в рамках теории личных конструктов — учёный, исследующий окружающий мир и самого себя.

Гуманистическая психология. Гуманистическая психология изучает здоровые гармоничные личности, достигшие вершины личностного развития, вершины самоактуализации. Если человек стремится понять смысл своей жизни, максимально полно реализовать себя, свои способности он постепенно переходит на высшую ступень личностного саморазвития.

Самоактуализирующейся личности присущи следующие особенности:

- полное принятие реальности и комфортность в ней;
- принятие других и себя;
- увлеченность любимым делом, ориентация на задачу;
- автономность, независимость от социальной среды, самостоятельность суждений;
- способность к пониманию других людей, внимание, доброжелательность;
- юмор;
- саморазвитие, проявление способностей, потенциальных возможностей, самоактуализирующееся творчество в работе, любви, жизни и проч.

Защитные механизмы личности

В психологической литературе дается разные определения защитных механизмов. Они определяются как:

- психологическая деятельность, направленная на спонтанное изживание последствий психологической травмы;
- механизмы, поддерживающие целостность сознания;
- психологическая защита, специальная регулятивная система стабилизации личности, ограждает сферу сознания от неприятных травмирующих переживаний, сопряженных с внутренними и внешними конфликтами, состояниями тревоги и дискомфорта.

Кратко рассмотрим наиболее распространенные защитных механизмов.

Вытеснение. Мы говорим о вытеснении (или подавлении), когда человек как бы не замечает, забывает ту часть информации, которая связана с неприятными для него событиями, возникновением внутренней тревожности. Описываемое как «мотивированное забывание», вытеснение представляет собой процесс удаления из сознания мыслей и чувств, причиняющих страдания.

Человека кто-то сильно оскорбил, но открыто он враждебности не проявляет. Вероятно, здесь имеет место подавление чувства обиды. Если оскорбление исходило от близкого человека, то, чтобы сохранить нормальные отношения, эта обида вытесняется – о ней как бы забывают.

Проекция (или перенос) – бессознательное отвержение собственных негативных чувств, желаний и стремлений и перенос их на другое лицо. Это своего рода перекалывание ответственности за то, что происходит внутри «Я», на окружающий мир. Обычно для проекции выбирается подходящий объект – люди, обладающие определенными чертами, которые помогают «нагружать» их отрицательными качествами самого проецирующего. Как бы ни был человек не прав, он будет скорее обвинять всех, кроме самого себя. Классический пример проекции: начальника, не обладающего способностью к систематизации, организованности, будут раздражать в подчиненных именно неорганизованность и хаотичность. Мать – не очень аккуратная хозяйка – будет упрекать дочь в том, что та вечно разбрасывает вещи и не убирает в доме.

Это явление отражено во множестве пословиц и поговорок: «Клятвопреступник не верит клятвам», «Вор каждого подозревает», «Вор свою дверь запирает» и т. д.

Замещение – психологическая защита, осуществляющая перенос действий, изначально направленного на недоступный объект, на объект доступный. Тем самым разряжается напряжение, созданное неудовлетворенной потребностью.

Распространенный пример – ребенок, который, после того как его наказали родители, толкает свою младшую сестру, пинает ее любимую собачку или ломает ее игрушки. Замещение может вылиться в раздражительность и гнев. Например, чересчур требовательный начальник критикует сотрудницу, и дома она реагирует вспышками ярости на незначительные провокации со стороны мужа и детей. Она не осознает, что оказавшись объектами ее раздражения, они просто замещают начальника. В каждом из этих примеров истинный объект враждебности замещается гораздо менее угрожающим для человека объектом. Менее распространена такая форма замещения, когда оно направлено против себя самого: враждебные импульсы, адресованные другим, переадресуются себе, что вызывает ощущение подавленности или осуждение самого себя.

Отрицание – стремление избежать новой информации, несовместимой со сложившимися представлениями. Оно проявляется в игнорировании потенциально тревожных сигналов, уклонении от них.

Отрицание приводит к тому, что человек старается о чем-то не думать, не хочет принять очевидные факты и поверить им. Отрицание реальности имеет место, когда люди говорят или настаивают: «Этого со мной просто не может случиться», «Так не может быть», несмотря на очевидные доказательства обратного (так бывает, когда врач сообщает пациенту, что он смертельно болен).

Механизм отрицания напоминает переключатель, который переориентирует внимание так, что кого-то или что-то «в упор» не видим и не слышим. Столкнувшись с трудностями, человек активизирует фильтр отрицания, пытаясь сохранить свой внутренний мир от деформации и разрушения.

Рационализация имеет отношение к ложной аргументации, благодаря которой иррациональное поведение представляется таким образом, что выглядит вполне разумным и поэтому оправданным в глазах окружающих. Главная особенность рационализации состоит в попытке создать гармонию между желаемым и реальным положением «постфактум» и тем самым

предотвратить потерю самоуважения. Решение как поступить принимается подсознательно, а человек не осознает стоящих за ним подлинных причин. Но когда поступок уже совершен, субъект закрывает глаза на расхождения между причиной и следствием и старается найти для него (поступка) благовидное оправдание. При этом и себя и окружающих надо убедить в том, что другого выхода не было или что другие люди и обстоятельства заставляют поступать именно таким образом. Так, ученик, как следует не подготовившийся к экзамену, приписывает свою низкую оценку нечестно проведенному тестированию, тому, что ему не помогли одноклассники, или возлагает вину на учителя за то, что тот не объяснил эту тему на уроке.

Если бы защита не включалась своевременно, возникший дисбаланс переживался бы человеком как тревога, сожаление, обида. Один из вариантов рационализации имеет название «зеленый виноград». В этом случае горечь неудачи смягчается самоутешением: «не очень то и хотелось» (обесценивание недоступных благ). Другой вариант рационализации – «сладкий лимон» - направлен на преувеличение значимости достигнутого.

Регрессия – еще один известный механизм, используемый для защиты от тревоги. Для нее характерен возврат к ребячливым, детским формам поведения. Это способ смягчения тревоги путем возврата к раннему периоду жизни, более безопасному и приятному. Узнаваемые без труда проявления регрессии у взрослых включают несдержанность, недовольство, а также такие особенности, как «надуться и не разговаривать» с другими; детский лепет, противодействие авторитетам или езда в автомобиле с безрассудно высокой скоростью. Иногда это неуместный бурный смех в ситуации волнения.

Сублимация – это защита, осуществляющая переориентацию сексуального или агрессивного потенциала человека, реализация которого входит в конфликт с личными и социальными нормами, в приемлемые и даже поощряемые формы творческой активности. Это наиболее адаптивная из форм защит, поскольку не только снижает чувство тревоги, но и приводит к социально одобряемому результату. Например, человек может сублими-

роваться в социально одобряемую деятельность, такую, как футбол, хоккей или другие виды спорта.

Барьеры общения

Частично мы уже рассматривали данный вопрос в теме структура общения – коммуникативная сторона. Однако существует и иные классификации барьеров общения, кратко рассмотрим их.

Барьеры социально-культурного различия: социальные различия, политические различия, религиозные различия, профессиональные различия.

Барьеры отношения: неприязнь, недоверие к собеседнику. Доказано, что барьер общения тем меньше, чем выше авторитетность говорящего в глазах слушающего.

Учёт гендерных различий в общении

Гендерные особенности (гендер – социальный пол) – различия в поведении и ролевых моделях женщин и мужчин.

Маскулинность и фемининность (от лат. *masculinus* - мужской и *femininus*- женский) - нормативные представления о соматических, психических и поведенческих свойствах, характерных для мужчин и женщин. Однако некоторые исследователи сейчас избегают этих терминов, которые кажутся им слишком общими и вводящими в заблуждение.

Феминность - комплекс психологических и характерологических особенностей, традиционно приписываемых женщинам. К ним относятся мягкость, готовности помочь, уступчивость, нежность и пр.

Маскулинность- комплекс характерологических особенностей, традиционно приписываемых мужчинам. Это сила, честолюбие, решительность, властность и проч.

Результатом гендерной идентификации могут выступать четыре вида гендерной идентичности: *маскулинный тип, феминный тип, андрогинный тип* (универсальный тип, включающий в себя свойства предыдущих двух типов и актуализирующий их в зависимости от ситуации), *неопределенный тип* (и феминные, и маскулинные черты проявляются достаточно слабо).

Рольевые модели возникают в результате взаимодействия историче-

ских, биологических и социальных факторов. Они оказывают сильное влияние на человека, так как с раннего детства накладывают отпечаток на восприятие.

Женщины более общительны, активны, эмпатичны и заботливы, мужчины более автономны, настойчивы, авторитарны. Женщины, как правило, превосходят мужчин во всем, что связано с языком (девочки начинают раньше говорить, обладают большим объемом словарного запаса, строят более сложные предложения); они имеют большую склонность к любви и привязанности чем мужчины, среди них чаще встречаются социальные лидеры. Женщины свободнее и полнее (в том числе вербально) выражают свои чувства и эмоции.

Мужской стиль общения с детства выглядит более активным, соревновательным и конфликтным. Для мужчин содержание совместной деятельности важнее, чем индивидуальная симпатия к партнерам по общению. Мужчины чаще являются инструментальными лидерами, их самооценка зависит от успехов предметной деятельности, более стабильна и в целом выше женской. Мужское общение отличается большей эмоциональной сдержанностью.

Женщины в большей степени ориентированы на партнерскую систему взаимодействия, а мужчины на – систему доминирования, это можно объяснить тем, что существующие в обществе нормативные представления о мужественности ориентируют на проявление таких особенностей поведения, как активность, напористость, целеустремленность, сила, выраженный волевой потенциал, уверенность в себе, умение добиться своих целей, настоять на своем, для чего допускается проявление агрессивности и директивности. Представления же о женственности поощряют проявлять в отношениях с окружающими людьми уступчивость, мягкость, деликатность, скромность, застенчивость, отзывчивость, умение понять и простить другого, заботливость.

При характеристике маскулинности-фемининности, даваемой в англоязычной литературе, отчетливо просматривается тенденция связывать

маскулинность с деятельностью, а фемининность - с общением. По этому поводу в англоязычных странах есть такой анекдот: «Когда муж возвращается от друзей, жена его спрашивает: «О чем вы *разговаривали?*» Муж отвечает: «Да ни о чем. Мы просто рыбу ловили». Когда жена возвращается от подруг, муж в свою очередь спрашивает ее: «Что вы там *делали?*» На что жена отвечает: «Да ничего, мы просто разговаривали».

Следует подчеркнуть, что деление на феминный и маскулинный типы общения достаточно условно. В каждом человеке присутствуют и те, и другие черты, но в разном соотношении. И мужчины, и женщины могут приобретать качества противоположного пола, сохраняя при этом свои собственные – так проявляется свойство андрогинности, позволяющее человеку лучше взаимодействовать с окружающим миром.

Типология личности собеседников

В психологии существуют разнообразные типологии личности собеседников, рассмотрим некоторые из них.

Согласно теории Эрика Берна, в человеке можно выделить три составляющих, которые обозначаются как различные состояния «Я». Они следующие: *родитель, взрослый и ребенок*.

1. *Эго-состояние «Родитель»* (эго-состояние Р) включает наши убеждения, верования и предрассудки, ценности и установки, многие из которых мы воспринимаем как свои собственные, принятые нами самими, тогда как на самом деле это усвоенные без критической переработки установки и убеждения значимых для нас людей или просто «штампы». Поэтому «Родитель» - как бы наш внутренний комментатор, редактор и оценщик. Когда мы занимаем позицию «Карающего Родителя», то позволяем себе давить на окружающих, кричать, в нетактичной форме делать замечания, поучать. При этом лицо у нас осуждающе-сердитое. Но «Родитель» может быть и заботливо-опекающим. В этом случае он защищает, поддерживает, одобряет, помогает, утешает, сочувствует.

2. *Эго-состояние «Взрослый»*. Взрослое состояние «Я» (эго-состояние В) воспринимает и перерабатывает логическую составляющую

информации, принимает решение преимущественно обдуманно и без эмоций, проверяя их реалистичность. Поведение, типичное для «Взрослого»: ориентированность на решение встающих перед ним в данный момент проблем с опорой на наилучший вариант из возможных альтернатив. Для получения информации «Взрослый» задает вопросы, начинающиеся со слов: «Что? Где? Когда? Почему? Как?» Подстройка к партнеру происходит преимущественно на равных. Выражение лица – внимательно-заинтересованное, полностью обращенное к партнеру, доверяющее и спокойное.

3. *Эго-состояние «Ребенок».* (Д – дитя) руководствуется главным образом чувствами. На поведение в настоящем влияют скрытые чувства, происходящие из детства. Манеры поведения, типичные для «Ребенка»: наш внутренний «Ребенок» может быть настроен по-разному – свободно-творчески, униженно-беспомощно, бунтарски-строптиво. В свободно-творческом состоянии «Ребенок» излучает энергию, не заботится о том, что скажут о нем окружающие, проявляет творческий подход, находится в приподнятом настроении и открыт окружающему миру. Словарь предпочитаемых высказываний состоит из непосредственных восклицаний типа: «Я хочу!», «Вот это здорово!», «Прекрасная мысль!». Речь – возбужденная, торопливая, горячая. «Приспосабливающийся ребенок» озабочен мнением о себе других, переживает чувства вины и стыда, страха и неуверенности в себе. Он беспомощен, обижен, жалуется на несправедливость. Его словами при этом являются: «Я не знаю, смогу ли я», «Я правильно это делаю?», «Я хотел только...», «Почему всегда я?». Интонации высказывания – тихие, нерешительные, плаксивые. Выражение лица – голова опущена вниз, кусает губы, глаза готовы заплакать. «Ребенок-бунтарь» капризничает, протестует против авторитетов и власти, проявляет непослушание, может быть грубым и строптивым. Его любимыми словами являются: «Я этого не хочу!», «Я этого не буду делать!», «Оставьте меня в покое!».

В психодиагностическом блоке данного раздела присутствует тест, позволяющий вам определить доминирующее состояние «я», согласно теории Э.Берна.

Также выделяют общение с различными по характеру собеседниками.

Доминантный и недоминантный собеседник. *Доминантный собеседник.* Он настроен непременно на то, чтобы повлиять: если силен физически – вызвать у вас робость, если умен, оставить впечатление превосходящего ума. Человек жесткий, напористый. Легко перебивает, повышая голос, но не дает вам перебивать себя. Решителен, ему легко свернуть разговор на полуслове. В качестве сильной стороны можно отметить его умение принимать решения и брать на себя ответственность за происходящее. При общении с доминантным собеседником необходимо дать ему возможность выявить свою доминантность. Спокойно держаться собственной точки зрения, при этом избегать высмеивать его «силовые приемы», иначе может быть ссора. *Недоминантный собеседник.* Уступчив, легко теряется, не позволяет себе перебивать собеседника. Нуждается в поощрении, подбадривании – лучше не словами, а взглядом. Склонен перекладывать решение на других, поэтому в общении необходимо дать ему почувствовать уверенность в собственных силах и при принятии своих решений.

Мобильный и ригидный собеседник.

Мобильный собеседник. Он с легкостью переключается на общение с других занятий. Речь его быстрая, даже торопливая, одно выражение легко сменяется другим. Общаясь с мобильным собеседником, необходимо подстроиться под его темп, постоянно замедляя скорость и частоту собственных реплик, тогда можно вернуться к началу разговора и уточнить то, что было малопонятным. *Ригидный собеседник.* Ригидность – личностная черта, которая выражается в затруднении (вплоть до полной неспособности) изменить намеченную программу деятельности в условиях, объективно требующих ее перестройки. Ригидному человеку требуется некоторое время, чтобы включиться в беседу. Говорит он не спеша, вдумчиво, мысль излагает подробно. Если ваш собеседник ригиден, наберитесь терпения, чтобы выслушать его внимательно.

ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

Контрольные вопросы и задания

1. Назовите известные вам концепции личности, каким образом их можно учитывать в межличностном общении?
2. Что такое механизмы психологической защиты? Как могут влиять психологические защиты на поведение человека?
3. Что такое барьеры общения? Приведите примеры влияния на общение различных видов барьеров.
4. Что такое гендерные различия? Перечислите и охарактеризуйте виды гендерной идентичности.
5. Какие типологии личности собеседников вам известны?
6. Какие существуют позиции общения согласно теории Э. Берна? Какие формы поведения типичны для Родителя, Взрослого, Ребенка?
7. Охарактеризуйте доминантный и недоминантный типы собеседников.
8. Что представляют собой мобильный и ригидный типы собеседников.

Тестовые задания

Выберите один верный вариант ответа

1. БЕССОЗНАТЕЛЬНОЕ ОТВЕРЖЕНИЕ СОБСТВЕННЫХ НЕГАТИВНЫХ ЧУВСТВ, ЖЕЛАНИЙ И СТРЕМЛЕНИЙ И ПЕРЕНОС ИХ НА ДРУГОЕ ЛИЦО
 - а) отрицание
 - б) проекция
 - в) регрессия
 - г) реактивное образование
2. К барьерам социально-культурного различия относятся: 1) неприязнь, 2) политические различия, 3) недоверие к собеседнику, 4) профессиональные различия, 5) логические барьеры
 - а) 1 и 5
 - б) 2 и 3
 - в) 1 и 3
 - г) 2 и 4

3. ЗДОРОВЫЕ ГАРМОНИЧНЫЕ ЛИЧНОСТИ, ДОСТИГШИЕ ВЕРШИНЫ ЛИЧНОСТНОГО РАЗВИТИЯ, ВЕРШИНЫ САМОАКТУАЛИЗАЦИИ НАХОДЯТСЯ В ЦЕНТРЕ ВНИМАНИЯ

- а) бихевиоризма
- б) когнитивной психологии
- в) глубинной психологии
- г) гуманистической психологии

4. ИССЛЕДОВАТЕЛЬ, УКАЗЫВАЮЩИЙ НА ТО, ЧТО ПСИХИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ СВЯЗАНО С КОЛЛЕКТИВНЫМ БЕССОЗНАТЕЛЬНЫМ – АРХЕТИПАМИ, ВОБРАВШИМИ В СЕБЯ ОБЩЕЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ОПЫТ

- а) З. Фрейд
- б) К. Юнг
- в) А. Адлер
- г) Э. Фромм

5. ЧЕЛОВЕК, ОЩУЩАЮЩИЙ СЕБЯ НАИЛУЧШИМ ОБРАЗОМ, КОГДА ИМЕЕТ ДЕЛО С ВНЕШНЕЙ СРЕДОЙ, ВЗАИМОДЕЙСТВУЕТ С ДРУГИМИ ЛЮДЬМИ; ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЙСЯ ВРОЖДЕННОЙ ТЕНДЕНЦИЕЙ НАПРАВЛЯТЬ СВОЮ ПСИХИЧЕСКУЮ ЭНЕРГИЮ ВОВНЕ

- а) интроверт
- б) андрогинный тип личности
- в) экстраверт
- г) интернал

6. ЛИЧНОСТНАЯ ЧЕРТА, КОТОРАЯ ВЫРАЖАЕТСЯ В ЗАТРУДНЕНИИ (ВПЛОТЬ ДО ПОЛНОЙ НЕСПОСОБНОСТИ) ИЗМЕНИТЬ НАМЕЧЕННУЮ ПРОГРАММУ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В УСЛОВИЯХ, ОБЪЕКТИВНО ТРЕБУЮЩИХ ЕЕ ПЕРЕСТРОЙКИ

- а) феминность
- б) доминантность
- в) ригидность
- г) уступчивость

7. КОМПЛЕКС ХАРАКТЕРОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ, ВКЛЮЧАЮЩИЙ СИЛУ, ЧЕСТОЛЮБИЕ, РЕШИТЕЛЬНОСТЬ, ВЛАСТНОСТЬ ПРЕДСТАВЛЯЕТ СОБОЙ ТАКОЙ ТИП ГЕНДЕРНОЙ ИДЕНТИЧНОСТИ, КАК

- а) маскулинный тип
- б) феминный тип
- в) андрогинный тип
- г) неопределённый тип

8. ЭГО-СОСТОЯНИЕ, ВКЛЮЧАЮЩЕЕ НАШИ УБЕЖДЕНИЯ, ВЕРОВАНИЯ И ПРЕДРАССУДКИ, ЦЕННОСТИ И УСТАНОВКИ, МНОГИЕ ИЗ КОТОРЫХ МЫ ВОСПРИНИМАЕМ КАК СВОИ СОБСТВЕННЫЕ ТОГДА КАК НА САМОМ ДЕЛЕ ЭТО УСВОЕННЫЕ БЕЗ КРИТИЧЕСКОЙ ПЕРЕРАБОТКИ УСТАНОВКИ И УБЕЖДЕНИЯ ЗНАЧИМЫХ ДЛЯ НАС ЛЮДЕЙ

- а) «родитель»
- б) «ребёнок»
- в) «взрослый»
- г) доминантный собеседник

9. ВОЗВРАТ К РЕБЯЧЛИВЫМ, ДЕТСКИМ ФОРМАМ ПОВЕДЕНИЯ ХАРАКТЕРЕН ДЛЯ ТАКОГО ЗАЩИТНОГО МЕХАНИЗМ, КАК

- а) рационализация
- б) проекция
- в) сублимация
- г) регрессия

Выполните задание

10. ПРОЯВЛЕНИЕ КАКОГО МЕХАНИЗМА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ЗАЩИТЫ ИЗОБРАЖЕНО НА РИСУНКЕ 1?

- а) интеллектуализация
- б) регрессия
- в) замещение
- г) компенсация



Рис.1. Один из механизмов психологической защиты

Тематика докладов и сообщений

1. Типология личности собеседников
2. Реакция личности больного на стресс в процессе общения. Понятие «механизмы психологической защиты»
3. Особенности взаимодействия медицинских работников с родственниками пациентов.
4. Мужской и женский стили общения
5. Особенности внешнего облика деловой женщины
6. Особенности внешнего облика делового мужчины

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Выполните упражнения

«Поиск сходства»

Цель: упражнение эффективно работает на сплочение группы, так как участники начинают более внимательно присматриваться друг к другу и обнаруживают, что сходства между ними гораздо больше, чем может показаться на первый взгляд.

Описание упражнения. Первый вариант. Группа встает в круг, для

упражнения нужен небольшой мяч. Тот, у кого в руках оказывается мяч, должен как можно быстрее перебросить его другому участнику, назвав при этом черту сходства с тем, кому кидает мяч. На первом этапе сходства могут быть сугубо внешние (например, цвет глаз, волос), потом – общность интересов в какой области, совпадение интересов по какому-либо вопросу.

Второй вариант. Участники сидят в кругу, каждый из них называет какой-либо признак, после чего все те, кто обладает названным признаком встают.

«Репрезентативная система»

В блоке диагностических методик представлен тест, позволяющий выявить ведущие каналы восприятия, определите собственную репрезентативную систему с помощью предложенной методики.

В любом отрывке текст объемом 0,5 страницы отметьте слова, характерные для визуального, кинестетического, аудиального типов репрезентативной системы. Попытайтесь определить ведущую репрезентативную систему автора текста по преобладанию слов той или иной репрезентативной системы.

Выполните предложенные психодиагностические методики

Особенности поведения, характеризующие ведущие каналы восприятия

Ричард Бендлер и Майкл Гриндер выделяют три канала восприятия:

визуальный (зрительные ощущения);

аудиальный (слуховые ощущения);

кинестетический (основанный на ощущениях тела).

От преобладания того или иного канала восприятия зависит словарный состав речи человека, его невербальные реакции, организация межличностного пространства общения.

«ВЕДУЩАЯ РЕПРЕЗЕНТАТИВНАЯ СИСТЕМА»

Определите свой ведущий орган чувств, ответив положительно или отрицательно на ряд, предложенных ниже, вопросов.

1. Люблю наблюдать за облаками и звёздами
2. Часто напеваю свою любимую мелодии
3. Не признаю моду, которая доставляет неудобства
4. Обожаю ходить в сауну
5. В автомашине для меня важен цвет
6. Узнаю по шагам, кто вошёл в комнату
7. Меня развлекает подражание диалектам
8. Много времени посвящаю своему внешнему виду
9. Люблю, когда мне делают массаж
10. Когда есть свободное время, люблю рассматривать людей
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением
12. Видя костюм в витрине, знаю, что мне будет в нем хорошо
13. Когда слышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое
14. Часто читаю во время еды
15. Очень часто разговариваю по телефону
16. Склонен к полноте
17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому
18. После неудачного дня мой организм в напряжении
19. Охотно и много фотографирую
20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые
21. Легко отдаю деньги за цветы, потому что они украшают жизнь
22. Вечером люблю принять горячую ванну
23. Стараюсь вести записи своих личных дел и мыслей
24. Часто разговариваю сам с собой
25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя
26. Тембр голоса многое говорит мне о человеке
27. Очень часто оцениваю людей по манере одеваться
28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться
29. Слишком твердая или слишком мягкая постель – это для меня мука
30. Мне нелегко найти удобную обувь
31. Очень люблю ходить в кино
32. Узнаю когда-либо виденные лица даже через годы
33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонту

34. Умею слушать собеседника
35. В свободное время люблю танцевать, заниматься спортом или гимнастикой
36. Когда близко тикает будильник, не могу заснуть
37. У меня неплохая стереоаппаратура
38. Когда слушаю музыку, отбиваю такт ногой
39. На отдыхе люблю рассматривать памятники архитектуры
40. Не выношу беспорядка
41. Не люблю синтетических тканей
42. Считаю, что атмосфера в комнате зависит от освещения
43. Люблю слушать концерты
44. Пожатие руки много говорит мне о данной личности
45. Охотно посещаю галереи и выставки
46. Серьезная дискуссия – это захватывающее дело
47. Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.
48. В шуме не могу сосредоточиться

Тип А (видеть): 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45

Тип В (ощущать): 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47

Тип С (слышать): 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48

<i>Визуал</i>	<i>Аудиал</i>	<i>Кинестетик</i>
Жесты в верхней части туловища, «рисуют» то, о чем идет речь. При рассказе взгляд чаще вверх, человек как бы видит то, о чем говорит. Часто сидит на краешке стула. Подбородок вверх, высокий тембр голоса, самый быстрый темп речи и обработки информации, наблюдательный, ориентирован на внешний вид. Увиденное запоминает	Жесты как бы создают ритм речи, когда человек слушает, голова наклоняется вбок – поза «телефонной трубки». Метроном, хорошо может копировать, речь организована, ритмична. Легко запоминает последовательность, повторяет услышанное, учится, слушая, могут быть трудности в письме и математике. Читая,	Жесты ниже средней линии туловища. Взгляд часто опускается, человек как бы прислушивается к своим ощущениям. Когда садится, устраивается удобнее. Очень много движений, жестов, подбородок вниз, тембр голоса низкий, самый медленный темп речи и обработки информации. Любит прикасаться сам и когда

<p>легко, словесную инструкцию с трудом. Требуется полной картины, видимой цели и детального рассмотрения; осторожен, пока не получит полной ясности. Предпочитает читать сам, чем чтобы читали ему. Читает хорошо, быстро.</p> <p>Аккуратно, хорошо и правильно пишет, но теряет, если пишет слова, никогда ранее не виденные.</p> <p>При общении предпочитает самую далекую дистанцию.</p> <p>Организован, аккуратен, все вещи «на своих местах», подбирает цвета, размеры.</p> <p>Выбирает слова, обозначающие то, что можно увидеть (цвет, форму, величину, удаленность): красиво, ярко, красный, на переднем плане, не представляю себе, нарисуй и т.д.</p>	<p>шевелит губами (проговаривает слова). С удовольствием читает вслух</p> <p>и слушает, любит говорить, когда пишет.</p> <p>При разговоре предпочитает среднюю дистанцию. Любит дискуссии, любит брать на себя ведущую роль в дискуссии, склонен к хождению вокруг да около, подробному, последовательному описанию событий.</p> <p>Выбирает слова, обозначающие звуки: гремит, шуршит, тишина, звучит, мелодичный, разговаривать и т. д.</p>	<p>прикасаются к нему, быстрое раннее физическое развитие.</p> <p>Запоминает, двигаясь, действуя с материалом.</p> <p>Читая, водит пальцем, любит книги с динамичным сюжетом. Почерк хуже, чем у других.</p> <p>Предпочитает самую близкую дистанцию в разговоре. Склонен бросать одно незаконченное дело ради другого. Сильно развита интуиция, вокруг него часто «рабочий» беспорядок. Одевается удобно, по принципу «Я себя сам не вижу».</p> <p>Выбирает слова, обозначающие вкус, запах, движение, ощущение температуры: тепло, прохладно, шероховато, схватить, чувствовать, держаться, контактировать и т. п., термины конкретного действия.</p>
--	---	---

СОСТОЯНИЕ ВАШЕГО «Я»

Прочитав книгу Э.Берна «Игры, в которые играют люди...», вы узнаете, что в каждом из нас сосуществуют три состояния нашего Я – взрослый, родитель, ребенок. Из данного занятия вы узнали, что манипуляция опирается в основном на состояния «родитель» и «ребенок», а основным способом защиты от манипуляции является перевод общения на уровень «взрослый – взрослый». Очень важно научиться осознавать свои состояния Я, чтобы гибко использовать разные формы поведения в зави-

симости от ситуации. Данный текст поможет вам оценить, как сочетаются три состояния Я вашей личности.

Оцените каждое из приведенных высказываний в баллах от 0 до 10 (0-если для вас это совершенно не характерно, 10- если это полностью относится к вам).

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, что хочется подурачиться, как маленькому.
8. Думаю, что правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удается видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны учиться безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я – увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека – объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступить.
20. Правила оправданны лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Теперь подсчитайте отдельно сумму баллов по следующим группам вопросов:

1) вопросы 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 – Д («дитя»)

2) вопросы 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 – В («взрослый»)

3) вопросы 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 – Р («родитель»)

У вас получится комбинация из трех букв: на первое место ставите букву, которая набрала наибольшее количество баллов, на третье – ту, которая набрала наименьшее количество баллов.

Если у вас получилась формула ВДР, то это значит, что вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они могут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством. Вам будет несложно овладеть способами защиты от манипуляций и сами вы не склонны к их использованию.

Д во главе приоритетной формулы – вполне приемлемый вариант, например, для научной работы. Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то это значит, что пора взять свои эмоции под контроль. Вам надо иметь в виду, что манипуляторам легко воздействовать на вас, опираясь на ваше Я «ребенка». В то же время вы наверняка замечали, что вам легко бывает добиться своего, используя в общении пристройку «снизу».

Хуже, если на первом месте стоит Р. Категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору, то есть всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами. Если вас привлекает организаторская работа, шумные компании и вы предпочитаете побыть наедине с книгой, то все в порядке. Надо лишь учитывать, что особенности вашего общения могут влиять на ваши отношения с другими людьми, оттолкнуть их от вас. Если же вы захотите передвинуть свое Р на второе или даже на третье место – это вполне осуществимо.

ПСИХОГЕОМЕТРИЧЕСКИЙ ТЕСТ

Психогеометрия как система сложилась в США. Её автор С. Деллицгер – специалист по социально-психологической подготовке управленческих кадров. Психогеометрия – система анализа типологии личности на основе наблюдения за поведением человека и предпочитаемого выбора человека какой-либо геометрической фигуры.

Инструкция. Нарисуйте пять геометрических фигур: квадрат, прямоугольник, треугольник, руг, зигзаг. Посмотрите на нарисованные фигуры, выберите из них ту, в отношении которой вы можете сказать «Это я!» Запишите ее название под №1. Из оставшихся четырех фигур снова выберите самую близкую вам и запишите её под №2. Так пронумеруйте все пять фигур. Далее в таблице представлены психологические характеристики людей, предпочитающих разные геометрические фигуры. К вам наиболее применимы характеристики людей, выбранные под номерами 1,2. Фигура, оказавшаяся на последнем месте, - это отвергаемые психологические свойства.

Фигура	Психологические свойства	
	Положительные	отрицательные
Квадрат	Организованный Внимательный к деталям Трудолюбивый Рациональный Благоразумный Эрудированный Упорный, настойчивый Твердый в решениях Терпеливый Бережливый	Дотошный, мелочный Трудоголик Холодный, отчужденный Излишне осторожный Не очень богатая фантазия Упрямый, сопротивляющийся Выжидающий, затягивающий решения Скупой
треугольник	Лидер, ведущий за собой Принимающий ответственность на себя Решительный Сконцентрированный на цели Ориентированный на суть дела Конкурентный, нацелен-	Эгоцентричный, эгоистичный Категоричный, не терпящий возражений Нетерпеливый, прерывает других Коварный, хитрый Самонадеянный Ориентированный на статус Неудержимый

	ный на победу Уверенный в себе Честолюбивый Энергичный	
прямоугольник	Активный Ищущий Любознательный Легко усваивающий новое Чувствительный Без лишних амбиций Смелый	Напряженный в состоянии замешательства Непоследовательный, непостоянный Легковерный, внушаемый Наивный Эмоционально неустойчивый С низкой самооценкой Безрассудный
Круг	Дружелюбный, доброжелательный Добродушный Заботливый, поддерживающий, преданный Сочувствующий Великодушный Щедрый Способен убеждать других Спокойный рефлексивный (склонный к самопознанию) Бесконфликтный	Нетребовательный, уступающий Беспечный Навязчивый Болтливый Склонность к самообвинениям Расточительный Играет на чувствах других Легковерный Ленивый Не очень стремится к достижениям Нерешительный
Зигзаг	Творческий подход к жизни Мечтательность, направленность в будущее Интуитивность Остроумие Экспрессивность Прямота Стремление к новизне Восторженность Воодушевленность	Неорганизованность Непрактичность Нереалистичность Нелогичность, непоследовательность Эксцентричность Несдержанность, непосредственность Непостоянство настроения, поведения и отношений Наивность

МЕТОДИКА ДИАГНОСТИКИ ДОМИНИРУЮЩЕЙ СТРАТЕГИИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ЗАЩИТЫ В ОБЩЕНИИ В. В. БОЙКО

Чтобы установить доминирующую стратегию психологической защиты важно выбрать ответ, который более всего подходит вам.

1. Зная себя, вы можете сказать:

а) я, скорее человек миролюбивый, покладистый;

- б) я, скорее человек гибкий, способный обходить острые ситуации, избегать конфликтов;
 - в) я, скорее человек, идущий напрямую, бескомпромиссный, категоричный.
2. Когда вы мысленно выясняете отношения со своим обидчиком, то чаще всего:
- а) ищите способ примирения
 - б) обдумываете способ не иметь с ним дел
 - в) размышляете о том, как его наказать или поставить на место
3. В спорной ситуации, когда партнер явно не старается или не хочет вас понять, вы
- а) будете спокойно добиваться того, чтобы он вас понял
 - б) постараетесь свернуть с ним общение
 - в) будете горячиться, обижаться или злиться
4. Если защищая свои важные интересы, вы почувствуете, что можете поспорить с хорошим человеком, то:
- а) пойдете на значительные уступки
 - б) отступите от своих притязаний
 - в) будите отстаивать свои интересы
5. В ситуации, где вас пытаются обидеть или унижить, вы, скорее всего:
- а) постараетесь запастись терпением и довести дело до конца
 - б) дипломатичным образом уйдете от контактов
 - в) дадите достойный отпор
6. Во взаимодействии с властным, но в то же время не справедливым руководителем вы:
- а) сможете сотрудничать во имя интересов дела
 - б) постараетесь как можно меньше контактировать с ним
 - в) будите сопротивляться его стилю, активно защищая свои интересы
7. Если решение вопроса зависит только от вас, но партнер задел ваше самолюбие, то вы:
- а) пойдете ему на встречу
 - б) уйдете от конкретного решения
 - в) решите вопрос не в пользу партнера

8. Если кто-то из друзей время от времени будет позволять обидные выпады в ваш адрес, то вы:

- а) не станете придавать этому особые значения
- б) постараетесь ограничить или прекратить контакты
- в) всякий раз дадите достойный отпор

9. Если у партнера есть претензии к вам, и он при этом раздражен, то вам привычнее:

- а) прежде успокоить его, потом реагировать на претензии
- б) избежать выяснения отношений с партнером в таком состоянии
- в) поставить его на место или прервать

10. Если кто-нибудь из коллег станет рассказывать вам о плохом, что говорят о вас другие, то вы:

- а) тактично выслушаете все до конца
- б) пропустите мимо ушей
- в) прервете рассказ на полуслове

11. Если партнер слишком проявляет напористость и хочет получить выгоду за ваш счет, то вы:

- а) пойдете на уступку ради мира
- б) уклонитесь от окончательного решения в расчете на то, что партнер успокоится и тогда вы вернетесь к вопросу
- в) однозначно дадите понять партнеру, что он не получит выгоду за ваш счет

12. Когда вы имеете дело с партнером, который действует по принципу «урвать побольше», вы:

- а) терпеливо добиваетесь своих целей
- б) предпочитаете ограничить взаимодействие с ним
- в) решительно ставите такого партнера на место

13. Имея дело с нагловатой личностью, вы:

- а) находите к ней подход посредством терпения и дипломатии
- б) сводите общение к минимуму
- в) действуете теми же методами

14. Когда вам задают неприятные, подковыривающие вопросы вы чаще всего:

- а) спокойно отвечаете на них
- б) уходите от прямых ответов
- в) «заводитеесь», теряете самообладание

15. Когда спорщик настроен к вам враждебно, вы обычно:

- а) спокойно и терпеливо преодолеваете его настрой
- б) уходите от общения
- в) осаживаете его или отвечаете тем же

16. Когда возникают острые разногласия между вами и партнером, то это чаще всего:

- а) заставляет вас искать выход из положения, находить компромисс, идти на уступки
- б) побуждает сглаживать противоречия, не подчеркивать различия в позициях
- в) активизирует желание доказать свою правоту

17. Если партнер выигрывает в споре, вам привычнее:

- а) поздравить его с победой
- б) сделать вид, что ничего особенного не происходит
- в) «сражаться до последнего патрона»

18. В случаях, когда отношения с партнером приобретают конфликтный характер, вы взяли себе за правило:

- а) «мир любой ценой» - признать своё поражение, принести извинения, пойти навстречу пожеланиям партнера
- б) «пас в сторону» - ограничить контакты, уйти со спора
- в) «расставить точки над «и»» - выяснить разногласия, непременно найти выход из ситуации

19. Когда конфликт касается ваших интересов, то вам чаще всего удается его выигрывать:

- а) благодаря дипломатии и гибкости ума
- б) за счет выдержки и терпения
- в) за счет темперамента и эмоций

20. Если кто-либо из коллег намеренно заденет ваше самолюбие, вы:

- а) мягко и корректно сделаете ему замечание

- б) не станете обострять ситуацию, сделаете вид, будто ничего не случилось
- в) дадите достойный отпор

21. Когда близкие критикуют вас, то вы:

- а) принимаете их замечания с благодарностью
- б) стараетесь не обращать на критику внимания
- в) раздражаетесь, сопротивляетесь или злитесь

22. Если кто-либо из родных или близких говорит вам неправду, вы обычно предпочитаете:

- а) спокойно и тактично добиваться истины
- б) сделаете вид, что не замечаете ложь, обойти неприятны оборот дела
- в) решительно вывести лгуна на чистую воду

23. Когда вы раздражены, нервничаете, то чаще всего:

- а) ищите сочувствия, понимания
- б) уединяетесь, чтобы не проявить свое состояние на партнерах
- в) на ком-нибудь отыгрываетесь, ищите «козла отпущения»

24. Когда кто-то из коллег, менее достойный и способный, чем вы, получает поощрение начальства, вы:

- а) радуетесь за коллегу
- б) не придаете особого значения факту
- в) расстраиваетесь, огорчаетесь или злитесь

Обработка данных. Для определения присущей вам стратегии психологической защиты в общении с партнёрами надо подсчитать сумму ответов каждого типа: “А”- миролюбие, “Б”- избегание, “В”- агрессия. Чем больше ответов того или иного типа, тем отчётливее выражена соответствующая стратегия; если их количество примерно одинаково, значит, в контакте с партнёрами вы активно используете разные формы защиты своей субъективной реальности.

Эталон ответов

К разделу: «Личность в коммуникационном процессе»

Выберите верный вариант ответа

1 – б, 2 – г, 3 – г, 4 – б, 5 – в, 6 – в, 7 – а, 8 – а, 8- а, 9- г

Выполните задание

10-в

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ПРИНЦИПЫ КОММУНИКАТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРИ ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Цель: познакомиться с понятием и основными характеристиками делового общения.

ИНФОРМАЦИОННЫЙ МАТЕРИАЛ

По характеру и содержанию общение бывает *формальным* (деловое общение) и *неформальным* (светское, быденное, бытовое).

Деловое общение – это процесс взаимодействия между собеседниками (партнерами), в котором происходит обмен продуктами деятельности, информацией и опытом, предлагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели. В отличие от делового, в обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое общение можно прекратить (по желанию участников) в любой момент.

Деловое общение реализуется в различных *формах*: деловая беседа; деловые переговоры; деловые совещания; публичные выступления.

Деловая беседа является наиболее благоприятной, зачастую единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции, с тем, чтобы он согласился и поддержал ее. Таким образом, одна из главных задач деловой беседы – убедить собеседника принять конкретные предложения. Прием на работу, разговор с начальником или с другими людьми, от которых зависит выполнение ваших планов, - все это разновидности деловой беседы.

Деловая беседа состоит из 6 фаз: подготовительная фаза, контактная фаза, ориентировочная фаза, фаза аргументации и контраргументации, завершение, анализ.

Тактические и методические приемы аргументации

К *тактическим приемам* относятся:

- уважение позиции собеседника;

- демонстрация собственной убежденности в высказываемой точке зрения;
- дипломатичность и тактичность;
- апелляция к мнению собеседника таким образом, чтобы ему приходилось сказать «да», а не «нет»;
- наличие подробного плана аргументации, фактов, цифр;
- доступная речь, с учетом уровня компетентности собеседника;
- краткость – подача информации в жатом виде;
- избегание монолога, построение диалогичной беседы (почаще обращаться к собеседнику с вопросом «Не правда ли?», «Вы согласны со мной?», тем самым заставляя его «привыкнуть» говорить «да»);
- принцип наглядности;
- создание иллюзии, что предлагаемая вами идея принадлежит собеседнику;
- необходимо помнить о целях и задачах беседы, повторять и систематизировать свои главные мысли и основные идеи.

Методы аргументации включают многочисленные приемы, например:

- прием «Да, но...»;
- прием бумеранга (возврат собеседнику его же аргументов, но направленных в противоположную сторону);
- прием игнорирования (если аргумент партнера не может быть опровергнут, то лучше его проигнорировать);
- прием акцентирования (на приводимых собеседником доводах расставляются желательные для вас акценты) и др.

Психологические приемы воздействия на собеседника

Психологические приемы, о которых пойдет речь, направлены не столько на то, чтобы кого-то в чем-то убедить или доказать что-либо, сколько на то, чтобы расположить к себе собеседника.

Прием «*имя собственное*». Основан на произнесении вслух имени (или имени и отчества) человека, с которым вы разговариваете. Д. Карнего

писал, что звучание собственного имени для человека – самая приятная мелодия.

Прием «*зеркало отношения*». Доброе и приятное выражение лица, легкая улыбка невольно притягивают людей. Умеете ли вы улыбаться, когда это необходимо? Подобная необходимость возникает в случае, если у собеседника нужно вызвать положительные эмоции, расположить его к себе, чтобы он принял вашу позицию, не под давлением, а добровольно.

Прием «*комплименты*». *Комплимент* – один из знаков внимания, выраженный в вербальной форме. Умение делать комплименты – это специальное искусство, которому стоит поучиться.

Принципы делового общения

Дж. Ягер в книге «Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса» выделил шесть основных принципов делового общения:

- 1) *пунктуальность* (делайте все вовремя).
- 2) *конфиденциальность* (не болтайте лишнего).
- 3) *любезность, доброжелательность и приветливость*.
- 4) *внимание к окружающим* (думайте о других, а не только о себе).
- 5) *внешний облик* (одевайтесь, как положено).
- 6) *грамотность* (говорите и пишите хорошим языком). Нельзя употреблять бранных слов. Даже если вы лишь приводите слова другого человека, окружающим они будут восприняты как часть вашего собственного лексикона.

Организация и коммуникационные эффекты публичного выступления

Для того чтобы сделать хорошее выступление, необходимо провести серьезную подготовительную работу. Основные этапы подготовки к выступлению:

I. Постановка проблемы.

- 1) Определение целей речи.
- 2) Анализ аудитории и ситуации.
- 3) Отбор и ограничение предмета речи.
- 4) Сбор материала.

II. Построение речи.

5) Создание плана речи.

6) Подбор слов для речи.

7) Практика произнесения вслух (упражнения).

Всякое выступление (его классическая композиция) включает три части: *вступление, основную часть, заключение*. Рекомендуется следующее примерное распределение времени: на вступление – 10-15%, на основную часть – 60-65%, на заключение – 20-30% всего времени выступления.

Однако, как бы хорошо оратор ни был подготовлен, во время произнесения речи важно не привязываться жестко к подготовленному тексту, а учитывать обратную связь, получаемую от аудитории, и в соответствии с этим варьировать как содержание, так и стиль подачи материала.

Приемы привлечения внимания в устном выступлении

Апелляция. При необходимости использовать ссылки на авторитет собеседников для аудитории специалистов (теоретиков и практиков).

Вопросы. Чаще формулировать вопросы, обращенные к собеседникам. Лучше начинать вопросы словами «Почему...?», «Чем объяснить?» и т.д. **Неожиданность.** Использовать в речи неожиданную и неизвестную слушателям информацию, а также яркие формулировки с «оживляющим эффектом».

Образность речи. Описание событий, предметов, используя богатство языка и выстраивая конструкции представлений в образах.

Паузы в речи. Они усиливают напряженность, вовлекают собеседников в обсуждение проблемы (обдумывание идей, предложений). Кроме того, паузы в речи оратора восстанавливают зрительный контакт с аудиторией.

Провокация. На короткое время вызвать у слушателей реакцию несогласия с излагаемой информацией (оценкой информации).

Речевые приказы. Периодически использовать в речи выражения типа: «Обратите внимание...», «Представьте себе, что...».

Смена темпа и тональности. Наиболее важные мысли и сложные проблемы выделять громкостью голоса и более медленным темпом речи.

Сопереживание. Увлеченно описывать события, связывающие вас с собеседниками; использовать такие факты, которые заставляли бы аудиторию сопереживать, сочувствовать.

Экспрессия. Выбрать такие формулировки, которые заметно отличаются от привычного стиля (яркие сравнения, меткие словосочетания).

Юмор. Включать в устное выступление смешные, парадоксальные примеры, веселые шутки, забавные истории. Помнить при этом об уместности и мере использования юмора.

Умение слушать

Успешность делового общения зависит не только от умения говорить, но и от умения слушать собеседника.

Слушание – вид коммуникативной деятельности в процессе общения, связанный с восприятием и пониманием речи участников общения и реагированием на неё.

Виды слушания

Вид слушания, в котором на первый план выступает отражение информации, называется *активным* слушанием; оно может быть *нерефлексивным и рефлексивным* (рефлексия - осознание и анализ собственных чувств, причин поступков и т.д.), эмпатическим.

Активное слушание предполагает заинтересованное отношение к собеседнику, уточняющие вопросы «Правильно ли я понял, что ...?», «То есть ...», а также подтверждения в ответ на вопрос. Благодаря этому обеспечивается адекватная обратная связь, у собеседника появляется уверенность, что передаваемая им информация правильно понята. Это *нерефлексивное слушание* (вы не даете анализа и интерпретации, а просто отражаете мысль собеседника).

Рефлексивное слушание предполагает более активное участие в разговоре, переформулирование высказанной мысли таким образом, чтобы акцентировать главные идеи, высветить противоречия. Например: «То есть ты думаешь, что он специально это сделал, чтобы тебя обидеть?» Иногда после таких вопросов человек начинает лучше понимать ситуацию и свои

собственные чувства, оказывается в состоянии проанализировать причины проблемы и увидеть выход из трудной ситуации.

Эмпатическое слушание (эмпатия – способность к сопереживанию) позволяет переживать те же чувства, которые переживает собеседник, понимать эмоциональное состояние собеседника. При эмпатическом слушании не дают советов, не стремятся оценить говорящего, не критикуют. Главное здесь понимание чувств собеседника и сопереживание ему.

Бывает, однако, что приходится слушать человека, находящегося в состоянии сильного эмоционального возбуждения. Ему нужно успокоиться, овладеть собой, только тогда он сможет действительно услышать то, что вы ему говорите. В таких случаях эффективно работает так называемое *пассивное* слушание. Здесь важно просто слушать человека и давать ему понять, что он не один. Лучше всего при этом действуют так называемые «угу-реакции»: «Да-да, угу, ну конечно» и т.п.

Спор, цели и подходы к ведению спора

Спор – это обсуждение в форме исследования проблемы с целью установления истины. В. И. Андреев выделяет семь подходов к ведению спора:

- *эвристический* – одна из сторон, не настаивая на своем подходе к решению проблемы, используя методы убеждения, интуицию и здравый смысл, постепенно склоняет к своей точке зрения другого или других собеседников;

- *логический* – для него характерны жесткий логический анализ и аргументация, благодаря чему, следуя приемам и правилам формальной логики, участники дискуссии приходят к некоторому окончательному выводу;

- *софический* – одна из сторон стремится победить своего оппонента любым, даже логически неправильным путем, используя так называемые софизмы;

- *авторитарный* – одна из сторон, опираясь на авторитеты либо используя свой авторитет, а нередко и власть, навязывает свою точку зрения другим;

- *критикующий* – одна из сторон всецело акцентирует внимание лишь на недостатках, слабых местах и позициях своих оппонентов, не хочет и не стремится увидеть позитивные элементы в противоположной точке зрения и не может предложить свое решение;

- *демагогический* – одна из сторон ведет спор не ради истины, а скорее всего для того, чтобы увести дискуссию в сторону от истины, преследуя при этом свои личные, часто неизвестные участникам спора цели;

- *прагматический* – одна из сторон ведет спор не только ради истины, но и ради своих практических, иногда меркантильных целей, которые скрыты и неизвестны собеседникам.

Цели ведения спора могут быть конструктивными и деструктивными.

Наиболее характерные *конструктивные* цели ведения спора:

- обсудить все возможные варианты решения проблемы;
- выработать коллективное мнение, коллективную позицию по какому-либо вопросу;
- привлечь внимание к проблеме как можно больше компетентных лиц;
- опровергнуть некомпетентный подход к решению проблемы, разоблачить ложные слухи;
- привлечь на свою сторону как можно больше лиц, готовых к сотрудничеству;
- оценить возможных единомышленников и противников.

Деструктивные цели можно свести к следующим:

- расколоть участников спора на две непримиримые группы;
- завести решение проблемы в тупик;
- опорочить идею и ее авторов;
- превратить дискуссию в схоластический спор;
- используя заведомо ложную информацию, повести спор по ложному пути;
- разгромить инакомыслящих, дискредитировать оппозицию.

Техника убеждения партнера

А. Петренко сформулировал следующие практические рекомендации по технике убеждения партнера.

1. Оперировать простыми, ясными и точными понятиями.

2. Ведите аргументацию корректно по отношению к партнеру:

- открыто и сразу признавайте правоту партнера, если он прав;

- продолжайте оперировать теми только аргументами и понятиями, которые уже приняты вашим партнером;

- сначала ответьте на аргументы партнера, а уж только потом приводите свои собственные;

- в любой ситуации сохраняйте вежливость.

3. Учитывайте личностные особенности вашего партнера:

- нацеливайте вашу аргументацию на мотивы партнера;

- старайтесь избегать простого перечисления фактов и аргументов, лучше покажите их преимущества;

- используйте только понятную партнеру терминологию;

- соизмеряйте темп и насыщенность вашей аргументации с особенностями ее восприятия вашим партнером.

4. Старайтесь как можно нагляднее изложить партнеру свои идеи, соображения, доказательства, не забывая при этом о стратегии партнера.

5. Помните, что излишне подробная аргументация, «разжевывание» партнеру вашей идеи может вызвать резкое неприятие с его стороны, а пара ярких доводов порой достигает большого эффекта.

6. Используйте специальные приемы аргументации:

- метод перелицовки. Постепенное подведение партнера к противоположным выводам путем поэтапного прослеживания процедуры решения проблемы вместе с ним;

- метод «салями». Постепенное подведение партнера к полному согласию с вами путем получения от него согласия сначала в главном, а затем в необходимых для полного согласия частностях;

- метод расчленения. Разделение аргументов партнера на сомни-

тельные и ошибочные с последующим доказательством несостоятельности его позиции в целом;

- метод положительных ответов. Ваш разговор с партнером строится таким образом, чтобы он на ваши первые вопросы ответил: «Да...Да...» В последующем ему будет на много проще соглашаться с вами и по более существенным вопросам;

- метод классической риторики. Соглашаясь с высказыванием партнера, вы внезапно опровергаете все его доказательства с помощью одного сильного аргумента. Этот метод особенно хорош, если партнер слишком агрессивен;

- метод замедления темпа. Умышленное замедление речи и проглатывание вслух наиболее слабых мест в аргументации партнера;

- метод двусторонней аргументации. Вы указываете партнеру как сильные, так и слабые места того, что предлагает. Такой метод лучше всего применять при дискуссии с интеллектуальным партнером.

7. Своевременно делайте выводы по результатам дискуссии.

Принципы ведения спора

Можно выделить несколько принципов ведения спора (по В.И. Андрееву):

- принцип предварительной подготовки к ведению спора
- принцип терпимого отношения к инакомыслящим
- принцип последовательного анализа альтернатив
- принцип корректного ведения спора
- принцип «отстранения» в процессе ведения спора
- принцип преодоления психологических барьеров в процессе спора
- принцип поэтапного продвижения к истине
- принцип уважения личности оппонента
- принцип аргументированной конструктивной критики

Этикет в общении

И в деловом общении, и в светском, и в формально-ролевом необходимо придерживаться определенных *правил этикета*.

Слово «этикет» вошло в обиход со времен французского короля Людовика XIV и означает «установленный порядок поведения где-либо». Конечно, правила этикета не абсолютны, а определяются местом, временем и обстоятельствами.

Итак, начнем с *приветствия*. Установившийся обычай определяет правила очередности приветствий. Первым здоровается мужчина с женщиной, даже если сам он в это время в обществе других женщин. Первым здоровается младший со старшим, подчиненный с начальником. Женщина здоровается первой с женщиной старше себя, а также с одиноко идущей женщиной, если она сама находится в обществе мужчин.

Что касается *рукопожатий*, то здесь принято следующее: женщина первой протягивает руку мужчине; старший первым протягивает руку младшему; начальник первым протягивает руку подчиненному.

Многие не знают, когда кому следует представиться кому представлять человека. Общепринятыми считаются следующие правила.

1. Представиться всегда должен мужчина женщине, старшему – младший, подчиненный – начальнику. Только молодая женщина может представляться или быть представленной пожилому мужчине.

2. Одного человека представляют двум или нескольким лицам. Это относится и к женщине, которую представляют супружеской чете. Молодожены первые представляются пожилым людям, будь то мужчины или женщины.

3. Если из двух лиц, которых вы знакомите, один человек приходится вам родственником, то представьте его первым. Так, например, муж сначала называет имя своей жены.

4. Представляя одного человека нескольким, следует громко и отчетливо произнести его имя. Подводить его к каждому присутствующему нет необходимости.

5. Когда собравшееся общество уже разбилось на небольшие группы, представляются только людям, находящимся ближе всего от вас.

Предложение перейти на «ты» должно исходить всегда от более старшего человека или того, кто занимает более высокое служебное положение. Молодые люди могут попросить старших говорить им «ты», но сами они продолжают обращаться на «вы».

ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

Контрольные вопросы и задания

1. Что представляет собой деловое общение?
2. Перечислите и охарактеризуйте принципы делового общения
3. Какие существуют фазы деловой беседы?
4. Перечислите и охарактеризуйте приемы аргументации
5. Что представляет собой умение слушать? Перечислите и охарактеризуйте виды слушания.
6. Охарактеризуйте такую форму делового общения как публичное выступление. Какие приемы привлечения внимания в устном выступлении вам известны?
7. Что представляет собой спор? Укажите принципы ведения спора
8. Что представляет собой техника убеждения собеседника?
9. Что представляет собой этикет в общении?

Тестовые задания

Выберите один верный вариант ответа

1. ФОРМАМИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ЯВЛЯЮТСЯ: 1) КОНФЛИКТ, 2) ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА, 3) ПУБЛИЧНЫЕ ВЫСТУПЛЕНИЯ, 4) НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ, 5) СПОР
 - а) 1 и 5
 - б) 2 и 3
 - в) 2 и 4
 - г) 4 и 5

2. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИЕМЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ НА СОБЕСЕДНИКА

- а) каузальная атрибуция
- б) эффект ореола
- в) стереотипизация
- г) приём «зеркало отношения»

3. «УГУ-РЕАКЦИИ» НАИБОЛЕЕ ХАРАКТЕРНЫ ДЛЯ ТАКОГО ВИДА СЛУШАНИЯ, КАК

- а) пассивное
- б) рефлексивное
- в) активное

4. ВИД КОММУНИКАТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, СВЯЗАННЫЙ С ВОСПРИЯТИЕМ И ПОНИМАНИЕМ РЕЧИ УЧАСТНИКОВ ОБЩЕНИЯ И РЕАГИРОВАНИЕМ НА НЕЁ

- а) дискуссия
- б) аргументация
- в) слушание
- г) каузальная атрибуция

5. ВИД СЛУШАНИЯ, ПРЕДПОЛАГАЮЩИЙ АКТИВНОЕ УЧАСТИЕ В РАЗГОВОРЕ, ПЕРЕФОРМУЛИРОВАНИЕ ВЫСКАЗАННОЙ МЫСЛИ ТАКИМ ОБРАЗОМ, ЧТОБЫ АКЦЕНТИРОВАТЬ ГЛАВНЫЕ ИДЕИ, ВЫСВЕТИТЬ ПРОТИВОРЕЧИЯ

- а) эмпатическое
- б) рефлексивное
- в) пассивное
- г) нерефлексивное

Установите соответствие

- б.
- а) конструктивные цели ведения спора
 - б) деструктивные цели ведения спора
 - 1) превратить дискуссию в схоластический спор
 - 2) опровергнуть некомпетентный подход к решению проблемы, разоблачить ложные слухи

- 3) оценить возможных единомышленников и противников
- 4) разгромить инакомыслящих, дискредитировать оппозицию
- 5) обсудить все возможные варианты решения проблемы

7. УСТАНОВИТЕ СООТВЕТСТВИЕ МЕЖДУ ЧАСТЯМИ ВЫСТУПЛЕНИЯ И ИХ ПРИМЕРНЫМ ВРЕМЕНЕМ

- а) вступление
 - б) основная часть
 - в) заключение
- 1) 20-30%
 - 2) 60-65%
 - 3) 10-15%

Тематика докладов и сообщений

1. Коммуникативная культура в деловом общении. Культура дискуссии
2. Этические нормы телефонного разговора
3. Правила подготовки публичного выступления
4. Этикет и имидж медицинского работника
5. Искусство комплимента
6. Национальные особенности делового общения в странах востока
7. Особенности делового этикета европейских стран
8. Деловое общение через Интернет
9. Агрессия в споре, способы её преодоления

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Выполните упражнения

«Комплимент»

Участники становятся или рассаживаются в круг. Водящий бросает мячик тому, кому хочет сказать комплимент, и говорит его. Следующий бросает мячик и говорит комплимент другому и т.д. комплимент может быть о чем угодно или на определенную тему – о внешности, о характере, о способностях.

Предварительно создайте настрой: напомните друзьям, что комплименты – это лестное замечание в адрес кого-либо, похвала. Порассуждайте совместно, избалованы ли присутствующие комплиментами, часто ли слышать похвалу всовой адрес.

О внешности: «Какие чудесные у тебя волосы!», «Твои глаза – как небо голубые!», «Ты всегда элегантна!», «У тебя очень милая улыбка!», «На тебя всегда приятно посмотреть!» и т.д. (продолжайте сами, найдите лестные выражения и сопроводите их теплой интонацией, нежным взглядом. Только опасайтесь пошлости и берегитесь нечаянно задеть уязвимое место).

О делах: «Мне очень нравится как, ты шьешь», «Где только ты научилась так прекрасно танцевать», «Ты очень хорошо играешь на гитаре» и т.д.

«Прием на работу»

Исходная ситуация: «Вы закончили институт и хотите устроиться на работу в престижную форму. Вы приходите в офис на собеседование...»

Трое желающих разыгрывают ситуацию. Здесь нужно применить навыки самопрезентации, расположения к себе, если получится – то попробовать убедить начальника в том, что лучшей кандидатуры на должность менеджера ему не найти.

Остальные студенты наблюдают, как используются изученные приемы. Затем анализируют выполнение упражнения, при желании происходит смена актеров, которые хотят попробовать применить другие приемы создания благоприятной атмосферы для разговора и самопрезентации.

Условия полноценного слушания

«Прояснение»

Договоритесь с кем-то из родных или друзей о совместном выполнении этого упражнения. Сядьте лицом к лицу с вашим партнером. Сейчас один из вас будет произносить какие-то утверждения, которые кажутся ему верными. Другой будет выражать свою реакцию на них фразами, начинающимися словами: «Ты имеешь в виду, что ...», и дальше пересказывать утверждение, чтобы дать понять, что смысл произнесенного выска-

звания понят. Цель – трижды добиться согласия. Если задающий вопросы не сможет получить достаточного числа утвердительных ответов, отвечающий должен объяснить ему, какой именно смысл он вложил в те или иные слова. Например:

- Мне кажется, здесь жарко.
- Ты имеешь в виду, что тебе здесь дискомфортно?
- Да.
- Ты имеешь в виду, что мне тоже должно быть жарко?
- Нет.
- Ты имеешь в виду, что хотел бы, чтобы я принес тебе стакан воды?
- Нет.
- Ты имеешь в виду, что тебе здесь не вполне удобно?
- Да.
- Ты имеешь в виду, что ты хотел бы, чтобы я что-нибудь изменил?
- Да.

Вариант выполнения задания

Попробуйте проделать упражнения с одной и той же фразой с разными партнерами. Потом задавайте вопросы вы. Помните, что вы хотите не просто получить ответы на них, а прояснить смысл фразы.

В наших разговорах часто «исчезает» часть информации, так как мы считаем, будто хорошо понимаем, что именно каждый из нас имеет в виду, о чем он думает, когда говорит ту или иную фразу. И только сталкиваясь с тем, что важная часть информации упущена либо искажена, мы понимаем, что общение было недостаточно продуктивным.

«Критика литературного героя»

Выберите одного литературного героя и попробуйте проанализировать один из его не самых удачных поступков. В вашем выступлении должны позвучать критические замечания в его адрес. Но сделать это вы должны так, как если бы он находился рядом и слышал вас, и вам, в свою очередь, не хотелось бы его обидеть.

Выполните предложенные психодиагностические методики

ВАШ СТИЛЬ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Выделяют четыре основных стиля делового общения партнера при проведении переговоров. Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары необходимо выбрать одно: то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена.

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. Я против откладываний и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т. д.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других.
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе "шаг за шагом", являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.

23. Хорошее планирование – ключ к успеху.
24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Делая что-либо, я тем самым учусь.
34. Я полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдении и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими, вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение настолько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.

55. Важному решению предшествует подготовительная работа.

56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.

57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.

58. Эмоции только создают проблемы.

59. Я люблю быть таким же, как другие.

60. Я не могу быстро прибавить два к двум.

61. Я примеряю свои новые идеи к людям.

62. Я верю в научный подход.

63. Я люблю, когда дело сделано.

64. Хорошие отношения необходимы.

65. Я импульсивен.

66. Я нормально воспринимаю различия в людях.

67. Общение с другими людьми значимо само по себе.

68. Я люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.

69. Я люблю организовывать что-либо.

70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.

71. Общение и работа с другими являются творческим процессом.

72. Самоактуализация является крайне важной для меня.

73. Мне очень нравится играть идеями.

74. Я не люблю попусту терять время.

75. Я люблю делать то, что у меня получается.

76. Взаимодействуя с другими, я учусь.

77. Абстракции интересны для меня.

78. Мне нравятся детали.

79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.

80. Я достаточно уверен в себе.

С помощью приведенного ниже «ключа» подсчитайте количество баллов по каждому стилю (каждый выбор в паре равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (сумма баллов по каждому из стилей не может быть более 20), наиболее предпочтителен для вас. Если вы набрали одинаковое количество баллов по нескольким стилям

– значит они присущи вам в равной степени. Описание самих стилей приведено в лекции № 31, поэтому нет необходимости повторять их еще раз.

Стиль 1: 1, 8, 9,13,17, 24,26,31,33, 40,41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79;

Стиль 2: 2,7,10,14,18,23,25,30, 34,37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75,78;

Стиль 3: 3,6,11,15,19,22,27,29,35,38,43,46,49,56,59,64,67, 71, 76,80;

Стиль 4: 4,5,12,16,20,21,28,32,36,39,44,45,52, 54, 60,61,68,72, 73, 77.

Стиль 1 – основное внимание уделяется действиям (ориентация на действия). Для людей этого стиля характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, продуктивности, эффективности, продвижения вперед, ответственности, подтверждений, опыта, препятствий, достижений, изменений, решений.

Эти люди:

- прагматичны;
- прямолинейны;
- часто взволнованы;
- решительны;
- быстры (переключаются с одного вопроса на другой);
- энергичны (что порой составляет проблему для партнера).

Стиль 2 – основное внимание уделяется процессу (ориентация на процесс). Для людей этого стиля характерно обсуждение: фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, проверки, апробирования, анализа, наблюдений, доказательств, деталей. Эти люди:

- ориентированы на систематичность, последовательность;
- причинно-следственные связи;
- честны;
- многословны;
- мало эмоциональны;
- тщательны;
- методичны.

Стиль 3 – основное внимание уделяется человеческим взаимоотношениям, проблемам (ориентация на людей). Для людей этого стиля харак-

терно обсуждение: людей в целом, человеческих нужд, человеческих мотивов, работы в команде, проблем общения, чувств, "духа работы в команде", понимания, саморазвития, восприимчивости, осознанности, сотрудничества, убеждений, ценностей, ожиданий, отношений.

Эти люди:

- спонтанные;
- сопереживающие;
- "теплые";
- психологически ориентированные;
- эмоциональные;
- восприимчивые;
- чувствительные.

Стиль 4 – основное внимание уделяется человеческим взаимоотношениям, проблемам людей и т. п. (ориентация на людей). Для людей этого стиля характерно обсуждение: концепций, нововведений, творческого подхода, возможностей, вероятностей, больших планов, различных вопросов, что происходит нового в данной области, взаимозависимости, новых путей, новых методов, улучшений, проблем, потенциала, альтернатив. Эти люди:

- с хорошим воображением;
- харизматичны;
- порой их сложно понимать;
- эгоцентричны;
- мало реалистичны;
- творчески настроены;
- полны идей;
- оказывают стимулирующее влияние на других.

Как лучше строить деловое общение, если:

1. Ваш партнер принадлежит к людям стиля 1:

- прежде всего, сконцентрируйте внимание на результатах (сформулируйте заключение сразу после изложения позиции);

– сформулируйте ваши предложения (при этом не предлагайте слишком много альтернатив);

– будьте по возможности кратки;

– подчеркните практическую направленность ваших предложений;

– используйте визуальные средства (графики, схемы, таблицы и т. п.).

2. Ваш партнер принадлежит к людям стиля 2:

– будьте точны (опирайтесь на факты);

– в своем выступлении используйте следующий логический порядок: предыстория вопроса; современное его состояние; предполагаемый исход;

– разбейте ваши рекомендации на составные части;

– предлагая альтернативы, укажите положительные и отрицательные последствия их принятия;

– не торопите вашего партнера;

– упорядочите ваши предложения (1, 2, 3...).

3. Ваш партнер принадлежит к людям стиля 3:

– предварите деловые отношения небольшой беседой (не начинайте сразу разговор о деле);

– подчеркните связь между вашими предложениями и нуждами и проблемами людей;

– покажите как то, что вы предлагаете, работало в прошлом;

– укажите, что вас поддерживают (или поддержали бы) все уважаемые люди;

– при деловой переписке используйте неформальный стиль.

4. Ваш партнер принадлежит к людям стиля 4:

– отведите достаточное время для обсуждений;

– не раздражайтесь, если ваш партнер, вместо того чтобы обсуждать существо проблемы, «ходит вокруг да около»;

– в своем вступительном слове постарайтесь обозначить данную проблему в более широком концептуальном контексте;

– подчеркните уникальность вашей идеи или темы;

– в письменном обращении в самом начале постарайтесь выделить

ключевые понятия, которые лежат в основе ваших идей и предложений. Начинайте с общих положений, а затем переходите к частностям.

КАКОЙ ВЫ СОБЕСЕДНИК

Проанализируйте особенности вашего общения в начале разговора, при его поддержании и окончании. Для этого вспомните, как чаще всего вы общаетесь. Прочитайте и выделите ответы, соответствующие вашему стилю ведения беседы.

Способы начала разговора

А. Начало разговора зависит от:

собеседника, если он первый с вами заговорил; ситуации, если она требует от вас активности; цели, если она предусматривает совместное действие.

Б. Начало разговора зависит от:

вашего желания общаться с этим человеком; вашего настроения вне зависимости от ситуации; вашей активности вне зависимости от цели, которая может и не предусматривать партнерского взаимодействия.

Поддержание разговора

А. Для поддержания разговора вы: искренне интересуетесь мнением собеседника; задаете вопросы, пробуждающие собеседника поделиться с вами его знаниями; внимательно прислушиваетесь к проблемам вашего собеседника.

Б. Для поддержания разговора вы: рассказываете забавные случаи из жизни своей или других людей; делитесь своими проблемами; рассказываете о своих увлечениях, интересах.

Завершение разговора

А. Завершая разговор, вы: отдадите инициативу первым попрощаться своему собеседнику; ориентируетесь на реализацию целей своего собеседника; будете вежливо ждать, пока ваш собеседник выскажется, даже если спешите.

Б. Завершая разговор, вы:

являетесь инициатором его прекращения; прощаетесь с собеседником, если ваша цель реализована; можете прервать его на полуслове, если потеряли интерес к собеседнику.

Если ваши ответы чаще совпадали с вариантами А, то у вас есть явный талант слушателя. Однако замечали ли вы за собой напряжение, если беседа излишне затянулась? Проанализируйте эти случаи и попробуйте найти новые способы ведения беседы.

Если ваши ответы совпадали с вариантами Б, то вы – доминантный собеседник, однако обратите внимание на навыки слушания. Может быть, за излишней активностью в разговоре вы пропускаете ценную информацию от своих собеседников.

Эталон ответов

К разделу: «Общие положения и принципы коммуникативной деятельности при деловом общении»

Выберите верный вариант ответа

1 – б, 2 – г, 3 – а, 4 – в, 5 – б

Установите соответствие

б – а-2,3,5; б-1,4; 7 – а-3,б-2,в-1

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТНЫМИ СИТУАЦИЯМИ

Цель: познакомиться с понятием «конфликт», его основными характеристиками, управлением конфликтом.

ИНФОРМАЦИОННЫЙ МАТЕРИАЛ

Конфликт – явление, возникающее в результате столкновения противоположных действий, взглядов, интересов, стремлений, планов различных людей или мотивов, потребностей одного человека. В последнем случае говорят о внутреннем конфликте.

В общем-то, конфликты являются естественной частью нашей жизни. Хотя часто конфликтную ситуацию мы переживаем как серьезную неприятность.

Основные структурные элементы конфликта:

- *стороны конфликта* – люди или группы людей, находящиеся в конфликтных отношениях или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих

- *предмет конфликта* – то, из-за чего он возникает

- *образ конфликтной ситуации* – отражение предмета конфликта в сознании втянутых в него людей (может существенно различаться у разных сторон конфликта)

- *мотивы конфликта* – внутренние или внешние силы, подталкивающие к нему людей

- *позиции конфликтующих сторон* – то, что люди заявляют друг другу, какие требования предъявляют

Причины возникновения конфликтов:

общие: различия во взглядах людей и их индивидуально-психологических особенностях; *частные:* связаны с конкретными видами конфликтов.

Конфликт может возникнуть без реально существующих противоре-

чий, в ситуациях «слово за слово». *Конфликтогены* – слова и фразы, провоцирующие ответную агрессию и ведущие к обострению конфликта.

Функции конфликта

Разрушительная (деструктивная) *функция* проявляется в негативных последствиях конфликта: неприязни, эмоциональной напряженности, психических травмах, нарушениях морали, дисциплины.

Диагностическая функция конфликта связана с пониманием причин возникшего противоборства, мотивов его участников.

Созидательная (конструктивная) *функция* конфликта заключается в преодолении трудностей, кризисов. Положительный конфликт способствует принятию впредь позитивных норм общения, повышению уровня организованности, улучшению положительного климата.

Виды конфликта

Существуют различные классификации конфликтов, рассмотрим некоторые из них.

В зависимости от остроты противоречий конфликты подразделяются на следующие типы: недовольство, разногласие, противодействие, раздор, вражда.

По проблемно-деятельному признаку можно выделить управленческие, производственные, экономические, творческие и другие конфликты.

По степени вовлеченности людей в конфликт могут быть выделены: межличностные, межгрупповые (социальные), внутриличностные конфликты.

Внутриличностный конфликт порождается столкновением противоположных потребностей, установок, целей и способов действия. Конфликт может провоцироваться заниженной самооценкой, вызывающей избыточный самоконтроль. Диссонанс при внутриличностном конфликте, переживаемый как дискомфорт, нарушает внутреннее равновесие. К.Левин выделил три вида внутриличностных конфликтов:

- «приближение-приближение» (индивиду приходится выбирать между двумя в равной степени привлекательными, но требующими противоположных действий, альтернативами);

- «приближение-удаление» (одна и та же цель оказывается для индивида в равной степени привлекательной и непривлекательной);

- «удаление-удаление» (человек вынужден выбирать между двумя в равной степени непривлекательными альтернативами, других вариантов нет).

Конфликты также можно разделить на *конструктивные* и *деструктивные*.

Поскольку конфликты неизбежны во взаимодействии людей, то они могут выполнять позитивную конструктивную функцию: конфликт способствует определенному движению вперед, предотвращает застой; в процессе конфликта происходит объективизация источника разногласия и его разрешение, находятся средства предотвращения будущих конфликтов; конфликт – это определенное отрицание старых, отживших отношений, что приводит к формированию новых отношений, коррекции взаимодействия; в конфликте изживается внутренняя напряженность, выплескиваются агрессивные чувства, разряжаются фрустрации, неврозы; межгрупповые конфликты могут способствовать групповой интеграции, росту сплоченности, солидарности группы;

Признаки деструктивного конфликта:

1) расширение конфликта;

2) эскалация конфликта (т.е. конфликт становится независимым от исходных причин, и даже если причины конфликта устранены, сам конфликт продолжается);

3) увеличение затрат, потерь, которые несут участники конфликта;

4) рост ситуативных высказываний, агрессивных действий участников.

В динамике конфликта, т. е. в его протекании как процесса, выделяют следующие *четыре основные стадии*:

1. Возникновение объективной конфликтной ситуации.

2. Осознание участниками существования конфликтной ситуации.

3. Переход к конфликтному поведению.

4. Разрешение конфликта

Конструктивное разрешение конфликта. Для конструктивного раз-

решения конфликтных ситуаций следует придерживаться следующих рекомендаций:

1. В конфликте не бывает победителей: всегда проигрывают две стороны. Поэтому нет смысла высчитывать, кто виноват больше, и занимать позу «оскорбленного самолюбия». Отважьтесь на первый шаг – это показатель силы вашего характера и вашего самоуважения.

2. Начинайте беседу с описания конкретной ситуации, которая вас не устраивает. Старайтесь быть при этом максимально объективным. Чем детальней вы будете про это говорить, тем лучше. Если это возможно, приводите конкретные примеры.

3. Расскажите, что вы чувствуете в этой ситуации. Немало конфликтов между людьми осложняется наличием невысказанных мыслей и чувств. Иногда одно только их высказывание, обмен этими негативными чувствами позволяют наладить ситуацию. Пользуйтесь при этом простыми словами: «Я обиделся», «Я испугался», «Я рассердился».

4. Старайтесь выслушать противоположную сторону (хотя это достаточно сложно). Необходимо понимать, что у вас разные мысли, разное восприятие ситуации и именно это вызвало конфликт. Поэтому отнеситесь к высказанному не как к истине, а как отражению позиции, желаний и интересов вашего оппонента. Слушайте внимательно, не перебивайте, не спорте. Покажите собеседнику, что вы слушаете его действительно серьезно и стремитесь прийти к соглашению. Можно подчеркнуть это и одобрительным кивком головы, просьбой привести конкретный пример, что поможет вам лучше понять чувства и действия противоположной стороны, а вашему собеседнику – настроиться на откровенный разговор.

Если конфликт очень серьезный, то обратитесь к «постороннему» человеку, который помог бы вам выслушать друг друга, не сбиваясь на взаимные упреки и обвинения.

5. Очень полезно разобраться в сокровенных мыслях. Сокровенные мысли – это предположения, опасения, догадки относительно чувств и мыслей другого. Чтобы убедиться в правильности своих предположений,

лучше всего спросить у самого человека. Если же вас спрашивают об этом, постарайтесь быть достаточно откровенным, поскольку догадки, как правило, имеют под собой реальную почву. Воздержитесь от комментариев, завершая какой-либо разговор. Акцентируйте внимание на вопросах, относительно которых ваши мысли, чувства, действия совпадают, а не на проблемах, которые разделяют, - этим вы ограничите зону противоречий.

6. Найдите возможность высказать конкретные предложения относительно смены ситуации, поведения, отношений («Я вас прошу...», «Я хотел бы...», «Надеюсь, вам не тяжело...»). При завершении разговора скажите, что именно изменится, если вы преобразуете ситуацию или ваши отношения. Нецелесообразно угрожать и прибегать к ультиматумам – ведь позитивные перспективы привлекательней.

Стили поведения в конфликтной ситуации

В конфликтной ситуации люди сознательно или подсознательно обычно выбирают какой-то определенный стиль поведения. Существует несколько основных стилей разрешения конфликта(К. У. Томас, Р. Х.Килменн).

1. *Стиль конкуренции.* Человек, использующий данный стиль, весьма активен и предпочитает идти к разрешению конфликта собственным путем. Он не заинтересован в сотрудничестве с другими людьми, но зато способен на волевые решения. Этот стиль может быть эффективен, когда вы обладаете определенной властью, уверены, что ваше решение или подход в данной ситуации правилен и имеете возможность настоять на своём.

Стиль конкуренции предпочтителен, когда: исход очень важен для вас и вы делаете большую ставку на решение возникшей проблемы; решение необходимо принять быстро и у вас достаточно власти для этого; вы чувствуете, что у вас нет другого выбора и вам нечего терять.

2. *Стиль уклонения.* Этот стиль реализуется тогда, когда человек не отстаивает свои права, не хочет вступать в сотрудничество для выработки решения проблемы или просто уходит от разрешения конфликта. Вы можете использовать данный стиль, когда затрагиваемая проблема не столь

важна для вас, когда вы не хотите тратить силы на её решение или когда вы чувствуете, что находитесь в безнадежном положении. Он рекомендуется также в тех случаях, когда вы чувствуете себя неправым и предчувствуете правоту другого человека, или когда этот человек обладает большей властью, или же у вас нет серьезных оснований для продолжения отношений с этим человеком. Может быть, вам на данный момент нужна отсрочка – время, чтобы обдумать ситуацию или успокоиться.

3 *Стиль приспособления.* Человек, использующий этот стиль, действует совместно с партнером по общению, не пытаясь отстаивать собственные интересы. Вы можете воспользоваться им, когда исход дела чрезвычайно важен для другого человека и не очень существенен для вас. Этот стиль полезен также в тех ситуациях, где вы не можете одержать верх, поскольку другой человек обладает большей властью. Вы можете прибегнуть к такой стратегии, если в данный момент необходимо несколько смягчить ситуацию, а потом вы предполагаете вернуться к этому вопросу и отстоять свою позицию. Также этот стиль полезен, если вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы.

4. *Стиль сотрудничества.* Следуя стилю сотрудничества, человек активно участвует в разрешении конфликта и отстаивает свою позицию, но старается при этом учитывать интересы другой стороны. Этот стиль требует более продолжительной работы по сравнению с другими подходами к конфликту, поскольку сначала открыто заявляются нужды, заботы и интересы обеих сторон («выкладываются на стол»), а затем происходит их обсуждение. Желательно использовать именно этот стиль, если решение проблемы очень важно для обеих сторон и никто не хочет уступать от решения; если у вас тесные длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной и вы оба способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга; если обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или не замечают разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.

5. *Стиль компромисса.* Пользуясь им, люди сходятся на частичном удовлетворении желаний и интересов каждой конфликтующей стороны (взаимные уступки). Стиль компромисса наиболее эффективен в тех случаях, когда вы и другой человек хотите одного и того же, но знаете, что одновременно это для вас невыполнимо. Вы хотите прийти к решению быстро, вас может устроить временное решение, вы готовы поменять первоначальную цель. Компромисс позволит вам сохранить хорошие взаимоотношения.

Психологи считают, что конфликтом вполне можно управлять. *Принципы управления конфликтом* следующие.

1. Определение необходимости обострения конфликта, которое достигается за счет честного и беспристрастного ответа на следующие вопросы (ответы эти можно давать вслух или записывать, обсуждать же их нельзя):

а) Возможно и желательно ли устранение противоречия (как известно, противоречие – двигатель прогресса)?

б) Если да, то нет ли более мирных, экономичных и «чистых» путей его разрешения?

в) Если нет, то хватит ли у вас сил на то, чтобы выиграть конфликт?

г) Если нет, то – как долго он может длиться (это нужно знать для того, чтобы выйти из конфликта с минимальным расходом душевных и физических сил)?

2. Полный контроль над собственными эмоциями, которые, как правило, мешают оценивать происходящее.

3. Анализ подлинных причин конфликта, которые оппоненты могут скрывать за причинами мнимыми.

4. Локализация конфликта, т.е. установление его четких рамок и максимальное стремление к суждению в области противоречия.

5. Отказ от концентрации на самозащите, поскольку увлечение собственными защитными действиями обычно мешает людям вовремя заметить изменения в обстановке и поведении «противной стороны».

6. Переформулирование аргументов оппонента, которые просто не стоит опровергать в том порядке и в тех пропорциях, в которых они изложены, - лучше попытаться «перевести» их на понятный вам язык, выделяя опорные смысловые моменты.

7. Достаточная активность, поскольку даже «отступая по всему фронту», можно сохранять инициативу, задавая:

- а) эмоциональный тон отношений (Давай-ка говорить спокойно);
- б) тему разговора («Мы не о том говорим, вернемся-ка к...»);
- в) языковой стиль (без грубости и пошлости);
- г) роли и степень строгости правил игры (в конфликт можно и должно играть, разрешая противоречия, в виде подобия театрального действия с оговоренными ролями и амплуа).

Очень важным и одним из самых трудных является второй из этих принципов – *контроль эмоций*. Приемы и методы саморегуляции эмоционального состояния – это аутотренинг, релаксация, контроль дыхания.

Если вы окажетесь в ситуации, в которой некто начинает слишком сильно проявлять свои эмоции, то это, как правило, свидетельствует о том, что конфликт вызван какими-то *глубинными интересами*, которые вам необходимо учесть, чтобы найти решение проблемы и восстановить взаимоотношения.

Основными же правилами бесконфликтного общения являются следующие:

- 1) не употребляйте конфликтогены;
- 2) не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген;
- 3) проявляйте эмпатию к собеседнику;
- 4) делайте как можно больше благожелательных посылов.

Практикум снятия стресса

Стресс – комплексный процесс, он включает непременно и физиологические и психологические компоненты. С помощью стресса организм как бы мобилизует себя целиком на самозащиту, на приспособление к новой ситуации, приводит в действие неспецифические защитные механиз-

мы, обеспечивающие сопротивление воздействию стресса или адаптацию к нему.

Правила поведения в острой стрессовой ситуации сводятся к следующему.

1. Не пытайтесь принимать никаких решений (исключение составляют экстремальные ситуации).

2. Сосчитайте до десяти.

3. Медленно вдохните воздух носом и на некоторое время задержите дыхание. Выдох делайте постепенно, также через нос, сосредоточившись на ощущениях, связанных с вашим дыханием.

4. Если вы в помещении, выйдите из него в какое-нибудь другое место, где вы сможете некоторое время побыть наедине с собой.

5. Постарайтесь смочить лоб, виски и артерии на руках холодной водой.

6. Осмотритесь по сторонам даже в том случае, если помещение, в котором вы находитесь, хорошо вам знакомо или выглядит вполне заурядно. Переводя взгляд с одного предмета на другой, мысленно описывайте их внешний вид.

7. Затем посмотрите в окно на небо. Сосредоточьтесь на том, что видите. Когда вы последний раз смотрели на небо? Разве мир не прекрасен?!

8. Набрав воды в стакан (или ладони), медленно, как бы сосредоточенно выпейте её. Сконцентрируйте свое внимание на ощущениях, когда вода будет течь по горлу.

9. Выпрямитесь, поставьте ноги на ширину плеч и на выдохе наклонитесь, расслабив шею и плечи, так, чтобы голова и руки свободно свисали к полу. Дышите глубже, следите за своим дыханием. Продолжайте делать это в течение одной-двух минут. Затем медленно выпрямитесь (действуйте осторожно, чтобы не закружилась голова).

ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

Контрольные вопросы и задания

1. Что такое конфликт? Перечислите и охарактеризуйте основные структурные элементы конфликта.
2. Что такое конфликтогены?
3. Перечислите и охарактеризуйте основные функции конфликта.
4. Перечислите и охарактеризуйте известные вам классификации конфликтов
5. Перечислите основные стадии конфликта.
6. Перечислите и охарактеризуйте стили поведения в конфликтной ситуации.
7. Приведите примеры использования разных стилей разрешения конфликта.
8. Охарактеризуйте принципы управления конфликтом.

Тестовые задания

Выберите один верный вариант ответа

1. ПРИЗНАКИ ДЕСТРУКТИВНОГО КОНФЛИКТА

- а) творческий подъём
- б) изживается внутренняя напряженность
- в) эскалация конфликта
- г) сотрудничество

2. «ВЗАИМНЫЕ УСТУПКИ» ХАРАКТЕРНЫ ДЛЯ ТАКОГО СТИЛИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ, КАК

- а) сотрудничество
- б) конкуренция
- в) компромисс
- г) уклонение
- д) приспособление

3. СЛОВА И ФРАЗЫ, ПРОВОЦИРУЮЩИЕ ОТВЕТНУЮ АГРЕССИЮ И ВЕДУЩИЕ К ОБОСТРЕНИЮ КОНФЛИКТА

- а) сотрудничество
- б) конфликтогены

- в) динамика конфликта
- г) предмет конфликта

4. ФУНКЦИЯ, ПРОЯВЛЯЮЩАЯСЯ В НЕГАТИВНЫХ ПОСЛЕДСТВИЯХ КОНФЛИКТА: НЕПРИЯЗНИ, ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ НАПРЯЖЕННОСТИ, ПСИХИЧЕСКИХ ТРАВМАХ, НАРУШЕНИЯХ МОРАЛИ, ДИСЦИПЛИНЫ.

- а) диагностическая
- б) разрушительная
- в) созидательная

5. СТИЛЬ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА, ПРИ КОТОРОМ ЧЕЛОВЕК АКТИВНО УЧАСТВУЕТ В ЕГО РАЗРЕШЕНИИ И ОТСТАИВАЕТ СВОЮ ПОЗИЦИЮ, НО СТАРАЕТСЯ ПРИ ЭТОМ УЧИТЫВАТЬ ИНТЕРЕСЫ ДРУГОЙ СТОРОНЫ

- а) сотрудничество
- б) уклонение
- в) компромисс
- г) приспособление

6. СТИЛЬ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА, ПРИ КОТОРОМ ЧЕЛОВЕК НЕ ОТСТАИВАЕТ СВОИ ПРАВА, НЕ ХОЧЕТ ВСТУПАТЬ В СОТРУДНИЧЕСТВО ДЛЯ ВЫРАБОТКИ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМЫ

- а) конкуренция
- б) сотрудничество
- в) компромисс
- г) уклонение

Установите соответствие

7. УСТАНОВИТЕ СООТВЕТСТВИЕ МЕЖДУ ВИДАМИ КОНФЛИКТОВ И ОСНОВАНИЯМИ КЛАССИФИКАЦИЙ

- 1) недовольство, разногласие, противодействие, раздор, вражда.
- 2) управленческие, производственные, экономические, творческие и другие конфликты.
- 3) межличностные, межгрупповые (социальные), внутриличностные конфликты.

- а) в зависимости от остроты противоречий
- б) по проблемно-деятельному признаку
- в) по степени вовлеченности людей в конфликт

8. УСТАНОВИТЕ СООТВЕТСТВИЕ МЕЖДУ ОСНОВНЫМИ СТРУКТУРНЫМИ ЭЛЕМЕНТАМИ КОНФЛИКТА И ИХ ХАРАКТЕРИСТИКАМИ

- а) предмет конфликта
 - б) образ конфликтной ситуации
 - в) мотивы конфликта
 - г) стороны конфликта
- 1) внутренние или внешние силы, побуждающие людей к конфликту
 - 2) отражение предмета конфликта в создании втянутых в него людей
 - 3) люди или группы людей, находящиеся в конфликтных отношениях или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих
 - 4) то, из-за чего конфликт возникает

Тематика докладов и сообщений

1. Стресс и аффект в конфликтной ситуации.
2. Толерантность в конфликтах.
3. Классификации конфликтов.
4. Управление конфликтами.
5. Внутриличностные конфликты.
6. Конфликты в медицинской практике.
7. Пути преодоления и профилактики конфликтов в медицинской практике.
8. Поведенческие типы участников конфликта в медицинской практике: деструктивный, конформный и конструктивный типы

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Выполните упражнения

«Конфликтогены»

Конфликтогены – слова и фразы, провоцирующие ответную агрессию и ведущие к обострению конфликта.

Участники упражнения придумывают примеры и вспоминают известные им ситуации, где использование следующих конфликтогенов привело к конфликту:

- Незаслуженные и унижительные упреки.
- Негативные обобщения, «навешивание ярлыков».
- Настойчивые советы, предписания по поводу того, как другому человеку следует себя вести.
- Указания на факты, которые не имеют отношения к теме разговора или изменить которые собеседник не в состоянии.
- Решительное установление границ разговора, «закрытие» определенных тем для обсуждения.
- Неуместная ирония, сарказм.
- Ругательства, оскорбительные высказывания, имеющие целью «выпустить пар».

«Разногласие»

В качестве основы для упражнения может послужить ситуация конфликта из художественной литературы или фильма, телепередачи, реальная жизненная ситуация. Два добровольца в присутствии класса играют роли выбранных персонажей, демонстрируя разногласия, а затем стараются достичь взаимопонимания, применяя принципы управления конфликтом.

Ситуационный тренинг

Участники игры: «главный врач» и «три заведующих отделениями». «Заведующие» по очереди должны убедить «главного» установить вновь поступившее дорогостоящее оборудование в их отделении. Выслушав их аргументы, «главный» собирает всех на совещание и принимает решение.

Остальные студенты выступают в роли экспертов.

1-я группа – анализ стратегий по Томасу-Килмену;

2-я использование вербальных и невербальных средств коммуникации участниками игры;

3-я группа анализ этапов развития и разрешения конфликта;

Возможные этапы развития конфликта

1. Усиление состава участников конфликта (введение все более активных сил и накопление опыта борьбы).

2. Углубление первичной проблемной ситуации и появление новых проблем.

3. Повышение конфликтной активности участников, ужесточение конфликта, вовлечение в конфликт новых сил.

4. Нарастание эмоциональной напряженности, сопровождающей конфликтные взаимодействия (может оказать как мобилизующее, так и дезорганизирующее влияние).

5. Изменение отношения к конфликтной ситуации и конфликту в целом.

«Стили поведения»

Ведущий делит группу на 4 подгруппы. Каждая из них выбирает представителя, которому из четырех карточек, предложенных ведущим, достается одна с названием одного из основных стилей в конфликте и с соответствующим девизом.

Содержание текстов на карточках:

Конкуренция «Чтобы я победил, ты должен проиграть».

Приспособление «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».

Компромисс «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый должен что-то проиграть».

Сотрудничество «Чтобы выиграл я, ты должен тоже выиграть».

В течение 15 – 20 минут каждая подгруппа должна обсудить и подготовить в театрализованной форме конфликтную ситуацию, в которой демонстрируется данный вид поведения.

После показанной сцены вся группа обсуждает ее с точки зрения со-

ответствия «деви́зу» и заявленному стилю. При несоответствии показанного в сцене заданию, группа и ведущий вносят в него коррективы, «на ходу» разыгрывая другой вариант. Затем проходит обсуждение увиденного.

Ролевая игра «Конфликты»

Описание игры. Участникам предлагается несколько конфликтных ситуаций, развитие которых они разыгрывают в парах. Еще несколько ситуаций могут придумать сами участники игры. Получившиеся сценки обсуждаются в кругу.

Примеры конфликтных ситуаций

1. Ты договорился (-лась) идти на дискотеку с друзьями (подругами) по случаю дня рождения. А мама говорит: «Никуда ты у меня не пойдешь на ночь глядя, маленький (ая) еще!»

2. Друг взял у тебя книгу и обещал вернуть ее через неделю. С тех пор прошел месяц, а книгу он так и не вернул. А она позарез нужна тебе для подготовки домашнего задания. Вчера ты позвонил ему домой и напомнил про книгу, он клятвенно обещал ее принести. А сегодня говорит: «Извини, я забыл, куда ее положил, и теперь не могу ее найти».

3. Ты купил в магазине полкило колбасы, принес ее домой и тут обнаружил, что она несвежая. Ты возвращаешься в магазин, отдаешь продавцу колбасу и чек и просишь вернуть деньги за некачественный товар. А он отвечает: «Ни чего не знаю, у нас все продукты свежие. Вы приобрели это в другом месте».

Психологический смысл игры. Актуализация знаний о различных стилях поведения в ситуациях межличностного конфликта, их демонстрация на жизненных примерах.

Обсуждение. При обсуждении этой ролевой игры следует обратить внимание на то, что целесообразность использования разных стилей поведения в зависимости от типа конфликтной ситуации может сильно меняться. В частности, жесткость применяемых стилей может зависеть от степени близости участников конфликта (в нашем примере: мать, друг, посторонний человек), обоснованности их требований (беспокойство матери за сы-

на или дочь вполне понятно, продавец же просто хамит), взаимной зависимости конфликтующих сторон (с родителями предстоит еще долго вместе жить, с другом тоже вряд ли целесообразно расставаться из-за книги, а с нерадивым продавцом можно больше не встречаться).

Выполните предложенные психодиагностические методики

САМООЦЕНКА КОНФЛИКТНОСТИ

Тест позволяет испытуемым определить степень собственной конфликтности.

Инструкция. Оцените по 7-бальной шкале, насколько в вас представлено каждое свойство, приведенное в таблице. Семь баллов означает, что в вашем поведении всегда проявляется свойство, описанное в левой части таблицы, 1 балл – что оно не проявляется никогда, для вас характерна его противоположность, описанная в правой части таблицы.

Таблица

1. Рветесь в спор	7 6 5 4 3 2 1	Уклоняетесь от спора
2. Свои доводы сопровождаете тоном, не терпящим возражений	7 6 5 4 3 2 1	Свои выводы сопровождаете извиняющимся тоном
3. Считаете, что добьетесь своего, если будете рьяно возражать	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что если будете возражать, то не добьетесь своего
4. Не обращаете внимания на то, что другие не принимают доводов	7 6 5 4 3 2 1	Сожалеете, если видите, что другие не принимают доводов
5. Спорные вопросы обсуждаете в присутствии оппонента	7 6 5 4 3 2 1	Рассуждаете о спорных проблемах в отсутствие оппонента
6. Не смущаетесь, если попадаете в напряженную обстановку	7 6 5 4 3 2 1	В напряженной обстановке чувствуете себя неловко
7. Считаете, что в споре надо проявлять свой характер	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что в споре не нужно демонстрировать свои эмоции
8. Не уступаете в спорах	7 6 5 4 3 2 1	Уступаете в спорах
9. Считаете, что люди легко выходят из конфликта	7 6 5 4 3 2 1	Считаете, что люди с трудом выходят из конфликта
10. Если взрываетесь, то считаете, что без этого нельзя	7 6 5 4 3 2 1	Если взрываетесь, то вскоре ощущаете чувство вины

Обработка и интерпретация результатов: подсчитайте общую сумму баллов и оцените свою степень конфликтности.

60 и более баллов – высокая степень конфликтности. Зачастую вы сами ищите повод для споров. Не обижайтесь, если вас будут считать любителем поскандалить. Лучше подумайте, не скрывается ли за таким поведением глубинное чувство собственной неполноценности?

50-60 баллов – выраженная конфликтность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, даже если это может отрицательно повлиять на ваши взаимоотношения с окружающими. За это вас не всегда любят, но зато уважают.

30-50 баллов – конфликтность выражена слабо. Вы умеете сглаживать конфликты и избегать критических ситуаций, но при необходимости готовы решительно отстаивать свои интересы.

15-30 баллов – конфликтность не выражена. Вы тактичны, не любите конфликтовать. Если же вам приходится вступать в спор, вы всегда учитываете, как это может отразиться на ваших взаимоотношениях с окружающими.

Менее 15 баллов – для вас свойственно избегать конфликтных ситуаций. Вы предпочитаете отказаться от своих интересов, но избежать какой-либо напряженности в отношениях. Не думаете ли вы, что тем самым теряете уважение окружающих?

ТАКТИКА ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

Испытуемым предлагается ответить «да» или «нет», оценив применимость к себе каждого из приведенных ниже утверждений. За каждый ответ «да» присваивается 1 балл, «нет» - 0 баллов.

«Избегающий конфликта»

1. Всегда проигрываете в конфликте.
2. Считает, что конфликта надо избегать.
3. Выражает свое мнение извиняющимся тоном.
4. Считает, что проиграет, если выразит несогласие.

5. Удивляется, почему другие его не понимают.
6. Говорит о конфликте на стороне оппонента.
7. Воспринимает конфликт весьма эмоционально.
8. Считает, что в конфликте не следует демонстрировать своих эмоций.
9. Чувствует, что надо уступить, если хочешь разрешить конфликт.
10. Считает, что люди всегда с трудом выходят из конфликта.

Интерпретация результатов.

8-10 баллов: в поведении выражена тенденция к конфликтности.

4-7 баллов: средне выраженная тенденция к конфликтному поведению.

1-3 балла: выражена склонность к избеганию конфликтного поведения.

«Действующий напролом»

1. Часто подтасовывает факты.
2. Действует напролом.
3. Ищет слабое место в позиции оппонента.
4. Считает, что отступление ведет к «потере лица».
5. Использует тактику «затыкания» рта оппоненту.
6. Считать себя знатоком.
7. Нападает на человека, а не на проблему.
8. Использует тактику маскировки (голосом, манерами и т. п.).
9. Считает, что выигрыш в аргументации очень важен.
10. Отказывается от дискуссии, если она идет не в соответствии с его замыслом.

Интерпретация результатов.

8-10 баллов: явно выражена тенденция действовать напролом.

4-7 баллов: средне выраженная тенденция действовать напролом.

1-3 балла: тенденция действовать напролом не выражена.

ПРЕДРАСПОЛОЖЕННОСТЬ К КОНФЛИКТАМ

У любого человека можно выделить черты характера, предрасполагающие к конфликтам "в межличностном общении. У одних они ярко выражены, у других слабее. О том, что вы сами в соответствующих условиях можете содействовать возникновению конфликта, необходимо знать. Это

поможет вам правильно определить поведение и скорректировать его. Из предлагаемых ответов на вопросы выберите подходящий вариант.

1. Как вы реагируете на критику?

- а) как правило, критика меня глубоко уязвляет;
- б) критику обычно принимаю глубоко к сердцу;
- в) пытаюсь учесть, если критика справедлива;
- г) на критику обычно не обращаю внимания.

2. Верите ли вы людям?

- а) придерживаюсь того мнения, что лучше никому не верить;
- б) людям "почти не верю, я в них обманулся;
- в) я верю людям, когда нет особых оснований для недоверия;
- г) обычно я доверяю всем людям без разбора.

3. Вы умеете бороться за свою точку зрения?

- а) я всегда упорно отстаиваю свои взгляды;
- б) отстаиваю свои взгляды лишь тогда, когда полностью убежден, что прав;
- в) скорее уступлю, чем буду энергично отстаивать свои взгляды;
- г) предпочитаю отказаться от своих взглядов, чем из-за них конфликтовать.

4. Вы предпочитаете руководить или подчиняться?

- а) в любом деле люблю руководить сам;
- б) люблю как руководить, так и быть руководимым;
- в) охотно работаю под чьим-либо руководством;
- г) как правило, предпочитаю работать под чьим-нибудь руководством и ответственность передаю ему.

5. Если вас кто-то обидел...

- а) стараюсь отплатить тем же;
- б) боюсь мстить из-за дальнейших последствий;
- в) считаю месть лишним, ненужным усилием;
- г) если меня кто-то обидел — обиду быстро забываю.

6. Вас попытались обойти в очереди...

- а) способен такого человека вышвырнуть вон;
- б) ругаюсь, но если только ругаются другие;

- в) молчу, хотя возмущен;
- г) предпочитаю отступить, в ссору не вникаю,

7. Просто ли вас «выбить из колеи»?

- а) я легко расстраиваюсь по самым незначительным поводам;
- б) я расстраиваюсь, когда на то есть серьезные причины;
- в) расстраиваюсь редко и только по серьезным причинам;
- г) меня мало что расстраивает.

8. Вы «лед» или «пламя»?

- а) я горяч и вспыльчив;
- б) не очень вспыльчив;
- в) скорее спокоен, чем вспыльчив;
- г) я вполне спокойный человек.

9. Легко ли вам говорить правду?

- а) я всегда говорю то, что думаю, прямо в глаза;
- б) бывает, что я могу сказать все, что думаю;
- в) говорю обдуманно лишь после размышления;
- г) я не раз взвешу свои слова, прежде чем что-нибудь сказать.

Интерпретация. В зависимости от варианта ответа поставьте за а) — 1 балл, за б) — 2, за в) — 3, за г) — 4 балла. Суммируйте результаты.

От 9 до 19 баллов. Вы человек тяжелый в общении, подчас идете на конфликт не ради дела, а «из-за принципа». Возможно, вы, не признаваясь самому себе, испытываете удовлетворение, давая волю своим эмоциям, и наблюдая как разгораются страсти вокруг вас. Иногда о вас люди говорят: «Борец за правду», «Смелый, не боишься критиковать недостатки». Но прислушайтесь к мнению других: «Побереги свои нервы и нервы окружающих», «Твою бы энергию да в мирных целях». Признайтесь себе честно, так ли велика полезная отдача от вашей борьбы за справедливость?

От 20 до 25 баллов. Эта сумма позволяет считать вас человеком уживчивым, общительным, покладистым, способным противостоять обострениям отношений в группе, коллективе.

От 26 до 34 баллов. Вы едва ли являетесь источником конфликта.

Однако общение с вами немногим доставляет удовольствие, поскольку не интересен тот человек, который всегда и во всем со всеми соглашается. К тому же пассивность, стремление уйти в сторону невольно делает вас косвенным виновником конфликтных ситуаций.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТИПИЧНОГО СПОСОБА ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

(У.Томас и Р.Килменн)

Для того чтобы выяснить, к какому стилю вы наиболее склонны, необходимо, внимательно прочитав каждое из двойных высказываний – А и Б, – выбрать то из них, которое в большей степени соответствует тому, как вы обычно поступаете и действуете. Утверждения повторяются, но каждый раз в новом сочетании. Иногда выбор сделать трудно, но всё равно необходимо. Долго думать не следует.

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б. Чем обсуждать то, в чём мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь уладить дело с учётом всех интересов: и другого человека, и моих собственных.

3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Иногда я жертвую собственными интересами ради интересов другого человека.

4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я стараюсь не задеть чувств другого человека.

5. А. Улаживая спорную ситуацию, я всё время пытаюсь найти поддержку у другого.

Б. Я стараюсь сделать всё, чтобы избежать бесполезной напряжённости.

6. А. Я пытаюсь избежать неприятности для себя.

Б. Я стараюсь добиться своего.

7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно.

Б. Я считаю возможным в чём-то уступить, чтобы добиться другого.

8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я первым делом стараюсь определить то, в чём состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9. А. Я думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий.

Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. А. Я твердо стремлюсь добиться своего.

Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. А. Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чём состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Я даю возможность другому в чём-то остаться при своём мнении, если он также идёт навстречу.

13. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я настаиваю, чтобы всё было сделано по-моему.

14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.

15. А. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

Б. Я стараюсь сделать всё необходимое, чтобы избежать напряжения.

16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь сделать всё, чтобы избежать бесполезной напряжённости.

18. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своём.

Б. Я дам другому возможность остаться при своём мнении, если он идёт мне навстречу.

19. А. Первым делом я пытаюсь определить то, в чём состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б. Я стараюсь отложить все спорные вопросы, чтобы со временем решить их окончательно.

20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. А. Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому. Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека.

Б. Я отстаиваю свою позицию.

23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

Б. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.

Б. Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.

25. А. Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.

Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.

26. А. Я обычно предлагаю среднюю позицию.

Б. Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

27. А. Зачастую стремлюсь избежать споров.

Б. Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своём.

28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.

29. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Для того чтобы выяснить, какие стили поведения в конфликтной ситуации (и в какой степени) характерны лично для вас, необходимо обработать свои ответы, используя следующий «ключ», начисляя по одному баллу за каждое совпадение:

стиль «соперничество» (конкуренция) характеризуют ответы 3 «А», 6 «Б», 8 «А», 9 «Б», 10 «А», 13 «Б», 14 «Б», 16 «Б», 17 «А», 22 «Б», 25 «А», 28 "А";

стиль «сотрудничество»: 2 «Б», 5 «А», 8 «Б», 11 «А», 14 «А», 19 «А», 20 «А», 21 «Б», 23 «А», 26 «Б», 28 «Б», 30 "Б";

стиль «компромисс»: 2 «А», 4 «А», 7 «Б», 10 «Б», 12 «Б», 13 «А», 18 «Б», 20 «Б», 22 «А», 24 «Б», 26 «А», 29 "А";

стиль «уклонение»: 1 «А», 5 «Б», 6 «А», 7 «А», 9 «А», 12 «А», 15 «Б», 17 «Б», 19 «Б», 23 «Б», 27 «А», 29 "Б";

стиль "приспособление (уступка)": 1 «Б», 3 «Б», 4 «Б», 11 «Б», 15 «А», 16 «А», 18 «А», 21 «А», 24 «А», 25 «Б», 27 «Б», 30 "А".

Таким образом значение каждого из пяти стилей (тактик) может колебаться от 0 до 12 баллов. Давать описание особенностей каждого из стилей здесь нет необходимости, так как все они достаточно подробно рассмотрены в лекции № 23 ("Поведение в конфликтах").

Оптимальной стратегией поведения в конфликте считается такая, когда применяются все пять стилей поведения, и каждый из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов. Ваш результат отличен от оптимального, если одни тактики (стили) имеют значения ниже 5 баллов, другие – выше 7 баллов (сумма баллов равна 30).

Для оптимизации своего поведения в конфликте рекомендуется привести значения всех пяти тактик в интервал от 5 до 7 баллов, то есть реже прибегать к тактике, имеющей завышенное значение и чаще использовать тактику, имеющую заниженное значение по результатам тестирования.

Специалисты в области конфликтологии утверждают, что необходимо умелое применение всех пяти тактик (стилей) – соперничества, сотрудничества, компромисса, уклонения и уступки – в зависимости от конкретных условий конфликтной ситуации.

Эталон ответов

К разделу: «Управление конфликтными ситуациями»

Выберите верный вариант ответа

1 – в, 2 – в, 3 - б, 4 – б, 5 – а, 6– г

Установите соответствие

7 – 1-а, 2-б, 3-в;

8 – а-4,б-2,в-1,г-3

ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Цель: познакомиться с основами общения врача с пациентами.

ИНФОРМАЦИОННЫЙ МАТЕРИАЛ

Врачебная деятельность требует самоотдачи, внутренней потребности оказывать помощь другому человеку, самопожертвования, сопереживания. Медицинский работник должен обладать при этом такими качествами, как гуманизм, самообладание, выдержка, совесть, которые ярко проявляются в общении с пациентом, вызывают у него расположение и доверие к лечащему врачу и прямым образом сказываются на выздоровлении больного.

Предпосылкой возникновения положительных психологических отношений и доверия между медицинским работником и больными являются, несомненно, квалификация, опыт врача или медсестры. Однако, как подчеркивают чешские психологи Р.Конечный и М.Боухал, квалификация является только инструментом, больший или меньший эффект применения которого зависит от других сторон личности врача.

Требования, предъявляемые к медицинскому работнику: гуманизм врача, соблюдение врачебной тайны (конфиденциальность), общая и профессиональная культура врача, духовная культура врача.

Процесс лечения любого заболевания сопровождается рядом психологических явлений, связанных с личностью больного, личностью врача и применяемыми методами лечения. Умение врача учитывать психологические факторы лечения позволяет ему более глубоко оценивать эффективность терапии и прогноз болезни. Хороший контакт с врачом и медсестрой нужен любому больному для гарантии того, что вместе они успешно справятся с болезнью. Поэтому организация общения в процессе врачебной деятельности является одной из важнейших составляющих медицинской практики.

Беседа с пациентом дает определенное представление о его культурном, интеллектуальном уровне, о степени образованности, индивидуально-личностных особенностях, доминирующих переживаниях. Эти знания помогают установить правильный психологический контакт и найти индивидуальный подход к пациенту.

Основными условиями эффективности профессионального общения являются: демонстрация доброжелательности, такта, внимания, интереса, профессиональной компетентности.

Медработнику необходимо знать особенности психологического отражения своего состояния пациентами разного возраста и осуществлять соответственно деонтологическую тактику общения.

Дети дошкольного возраста

Для них характерно: отсутствие осознания болезни в целом; неумение формулировать жалобы; сильные эмоциональные реакции на отдельные симптомы болезни; восприятие лечебных и диагностических процедур как устрашающих мероприятий; усиление дефектов характера, воспитания ребенка в период болезни; чувство страха, тоски, одиночества в стенах лечебного учреждения, вдали от родителей.

Деонтологическая тактика. Эмоциональное теплое отношение, отвлечение от болезни, проведение процедур с уговорами. Профессиональное обращение с родственниками больного ребенка.

Подростки

У них преобладает психологическая доминанта возраста — «притязание на взрослость». Бравата для них является формой самозащиты при внутренней психологической ранимости. Пренебрежительно относятся к болезни, факторам риска.

Деонтологическая тактика медработника. Общение с учетом возрастных психологических особенностей, опоры на самостоятельность, взрослость подростка.

Пациенты работоспособного возраста

Необходимо, прежде всего, познать личность пациента и ее индиви-

дуальность. Выяснить отношение к болезни, медперсоналу, позицию на взаимодействие пациента с медперсоналом.

Деонтологическая тактика медработника. Ориентация на трудовую и социальную реабилитацию. Выбор тактики общения проводить в зависимости от ВКБ. Проведение коррекции неадекватных установок, психотерапию тревожно-мнительных пациентов.

Пациенты пожилого и старческого возраста

Для них характерна психологическая доминанта возраста - «уходящая жизнь», «приближение смерти». Чувства тоски, одиночества; нарастающая беспомощность; возрастные изменения: снижение слуха, зрения, памяти, сужение интересов, повышенная обидчивость, ранимость, снижение возможности самообслуживания. Интерпретация болезни через возраст, порой отсутствие мотивации к лечению и выздоровлению.

Деонтологическая тактика. Поддержание у пациента ощущения собственной значимости

Убеждение в процессе общения медицинского работника с пациентом

С необходимостью убеждать больного приходится сталкиваться ежедневно, особенно если принять во внимание, что около половины пациентов, согласно данным зарубежной статистики, не выполняют назначения врача.

Поэтому для многих больных выписанный рецепт или рекомендация врача являются не более чем информацией к размышлению. Прямые, лобовые советы (уехать из данного города, уйти с этой работы и пр.), как правило, вызывают сильное сопротивление больного. Следует отметить, что явное сопротивление (когда пациент честно отказывается выполнить совет врача) является обычно не таким сильным, как скрытое (когда на словах он обещает все сделать и ничего не выполняет фактически).

Лучше прямых советов работают косвенные приемы убеждения. Психологическое клише: «Я бы на вашем месте сделал так...». Эффект косвенного внушения связан с тем, что оно вызывает минимальное сопро-

тивление больного. Однако значимая информация должна исходить от значимого человека.

Организация беседы в медицинской практике

Особенности беседы, ее структура зависят от поставленных задач, личности и опыта врача, характера заболевания и этапа лечения. Однако можно выделить и некоторые общие элементы структуры и последовательности каждой беседы. Акценты на том или ином ее элементе могут быть различными в зависимости от характера болезни и ее этапа, методов лечения и личности больного.

1. Установление психологической атмосферы доверия и откровенности в общении медицинского работника с пациентом. Желательно начинать диалог с уточнения анкетных данных в стиле взаимного знакомства, а не допроса. Это позволит с первых минут задать необходимый тон общения и быстро психологически взаимно адаптироваться.

При установлении первичного контакта необходимо соблюдать следующие правила:

Проявлять терпимость к человеческим слабостям и избегать роли моралиста. Явно выражаемая врачом моральная оценка негативных поступков больного всегда имеет элемент осуждения, что затрудняет контакт и толкает его на сокрытие некоторых эпизодов жизни, которые, возможно, существенны для понимания причины болезни. Это, конечно, не означает, что врач одобряет негативные поступки больного, но он принимает его таким, какой он есть. Основная задача врача - лечение, и каждый больной независимо от его личностных особенностей имеет право на максимально возможную медицинскую помощь.

Умело управлять ходом беседы с больным и проявлять инициативу в общении. Внешний вид врача, поведение, поза, выражение лица - все должно демонстрировать больному искреннюю заинтересованность беседой и участие в проблемах больного. Не следует, однако, забывать и то, что диалог с больным - это не праздный разговор, а довольно напряженная

работа как врача, так и больного. Поэтому нужно избегать и другой крайности - выслушивания нецеленаправленного излияния больного.

2. Предоставление больному необходимой и понятной информации относительно болезни и лечения. В беседе не следует употреблять специальную медицинскую терминологию. Несмотря на очевидность этого положения, студенты старших курсов и молодые врачи регулярно его нарушают. Вероятно, это обусловлено характером обучения, необходимостью освоения профессионального языка. Число терминов, которыми должен овладеть студент-медик, по объему эквивалентно изучению трех иностранных языков. Усвоить такой объем информации можно, лишь постоянно используя ее. Все студенты и начинающие врачи вначале испытывают серьезные трудности при общении с больным, который о своем заболевании рассказывает бытовым языком и способен воспринимать только лишённые медицинской терминологии вопросы. Кроме того, не следует забывать, что понятные для больного разъяснения, его просвещение способствуют усилению веры пациента во врача как знающего специалиста.

3. Обсуждение с пациентом динамики проявлений болезни и хода лечения. Здесь важно согласование с больным поэтапного выполнения лечебных задач, степени и формы его участия в лечебном процессе. Врач активно приветствует адекватное этапу болезни поведение больного и сдерживает нежелательные поведенческие реакции.

4. Обсуждение какой-либо проблемы больного, связанной с жизненной ситуацией, межличностным или внутриличностным его конфликтом. Интерпретация обсуждаемой проблемы в случаях неврозов или другой психогенной патологии направляется на осознание пациентом связей между особенностями конфликта, нарушенной системой его отношений, патогенной ситуацией и функциональными болезненными расстройствами.

5. Подведение итогов. В каждой беседе важно точной формулировкой определить достигнутое и наметить дальнейшие задачи лечения. Кроме того, нужно подчеркивать соответствующее участие самого больного в процессе лечения.

Строя общение с больным, следует помнить, что лучше всего усваивается конец беседы, хуже — начало и совсем плохо - середина. Эмоциональный накал в конце беседы приближает ее к внушению в состоянии бодрствования. После первой же беседы больному необходимо хотя бы приблизительно знать свою лечебную перспективу и иметь надежду. Если невозможно дать надежду, то хорошо бы поставить цель. Это делает больного активным участником своего выздоровления.

Основные формы общения врача и пациента

1. Руководство. Врач занимает ведущую, активную позицию, а пациент остается сравнительно малоактивным. Руководство представляет собой выражение авторитета и власти специалиста, который всю ответственность за основные вопросы в период лечения берет на себя. Больные воспринимают врача как доминирующую силу и ориентированы на подчинение по типу «врач знает все, больной — ничего».

Некоторым больным с относительно незрелой психикой, нуждающимся в руководстве, в авторитетных советах, этот тип контакта необходим. Для них он эффективен на первом этапе лечения. Его недостатками являются низкая активность больного, а также нередко зависимость от врача по завершении лечения.

Разъяснения, советы и рекомендации достаточно обоснованы, когда они касаются медицинского аспекта болезни и лечения. Но обоснованность их значительно уменьшается, когда затрагиваются морально-ценностные вопросы. В этих случаях неизбежно отражаются собственные ценностные ориентации врача, которые могут быть иными, чем у больного (например, проблемы брака, выбора профессии или перемены работы).

2. Сотрудничество (партнерство) — это модель не авторитарного сотрудничества, а союза, она предполагает активное участие больного в лечебном процессе, развитие его самостоятельности и ответственности в выборе альтернативных решений. Сотрудничество наиболее эффективно у больных, стремящихся противодействовать болезни. Пациент ожидает, что

врач будет обсуждать и согласовывать с ним все предпринимаемые им действия, оставляя право принятия решения за больным. Врач избегает давать прямые указания, рекомендации, советы относительно реальных жизненных проблем своего пациента, поскольку такое поведение может подкреплять тенденции ухода от принятия решений им самим. Если на первом этапе лечения врач избирает стиль руководства, то в последующем он может стремиться к установлению сотрудничества (партнерства) в общении с больным.

Наиболее распространенным подходом к пониманию взаимоотношений врача и больного в отечественной медицине является представление об активной позиции врача, однако избегающего крайностей директивного и недирективного стилей.

3. Договорная (контрактная) форма взаимоотношений между врачом и пациентом получила распространение в условиях платной медицинской помощи. Ожидания и требования пациента возрастают, и некоторые параметры описанных моделей взаимоотношений, в частности ответственность и директивность, эмпатичность и искренность врача, подвергаются со стороны больных испытанию. В этих условиях все чаще стали вспоминать о так называемой контрактной (договорной) модели взаимоотношений врач-пациент. С одной стороны, она соответствует духу частного предпринимательства, рыночных отношений спроса и предложения, этике купли-продажи, а с другой — позволяет структурировать и контролировать лечебный процесс обоими участниками.

Само понятие контракта кажется малосовместимым с искусством врачевания, однако структура контрактного взаимоотношения может быть наполнена духовным, творческим, личностным содержанием. В этом случае на первый план выступают стремление к согласованию понимания болезни, постановка реальных задач и ожидаемого результата, взаимные обязательства, как со стороны пациента, так и со стороны врача.

Спор и конфликт при организации общения в медицинской практике

Врачу следует помнить, что нужно различать два основных вида споров:

1. Конструктивные (реалистические, предметные), где идет поиск истины и больной восполняет свой дефицит информации. Такой вид спора достаточно важен, и врач может и должен использовать его данные при общении с больным.

2. Конфликтные, софистические (нереалистические, беспредметные), где не истина важна, а необходима победа любой ценой. В такой спор врача, как правило, втягивают насильно. Конфликтный спор надо распознавать сразу, несмотря на то что он маскируется под спор, который ведется ради поиска истины. Признаки конфликтного спора следующие: нежелание и неумение слушать противника; монолог, а не диалог; переход с истины на дискредитацию личности противника; предубежденность; эмоциональная агрессия; демонстрация своей значительности; порицание и осуждение, особенно огульное, всеобщего характера, что является неосознанным стремлением повысить свою самооценку. Этот тип конфликтов нередко обуславливается предвзятым отношением пациента к медицинской службе в целом или к отдельному врачу. Для нейтрализации такого конфликта врачу необходимо:

1. Полностью дать высказаться противнику, чтобы он имел возможность сбросить агрессию.

2. Благожелательно и некатегорично попытаться локализовать спор. Психологическое клише: «Неужели вы даже этого не знаете» или «Как вы, конечно, знаете...».

3. Не показывать антипатию и не игнорировать ум противника. Возможно, он увидел что-то важное, с этим непременно надо согласиться. Психологическое клише: «Не исключено, что я в чем-то ошибаюсь, давайте вместе разберемся...».

Главное в споре - узнать мотивы противника, зачем он затеял конфликтный спор. Это может быть стремлением к самоутверждению, к власти, часто выходом раздражению или повышением своей самооценки за чужой счет. Мотивы могут не осознаваться, их обозначение словами вызывает мощный протест, агрессию, однако именно эти мотивы крайне важны

для профилактики будущих конфликтных споров, в том числе и для снятия с врача обвинений по сути спора.

ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

Контрольные вопросы и задания

1. Обоснуйте необходимость знаний психологии общения для профессиональной деятельности врача.
2. Каковы особенности общения с пациентами разного возраста?
3. Что представляет собой беседа в медицинской практике?
4. Перечислите и охарактеризуйте такие формы общения врача и пациента, как
 - руководство
 - сотрудничество
 - договорная форма
5. Укажите и охарактеризуйте основные виды споров при организации общения в медицинской практике.
6. Как нейтрализовать беспредметный спор?

Тестовые задания

Выберите один верный вариант ответа

1. Для нейтрализации спора врачу необходимо
 - а) полностью дать высказаться противнику
 - б) благожелательно и некатегорично попытаться локализовать спор
 - в) не показывать антипатию и не игнорировать ум противника
 - г) все ответы верны
2. Для подростков характерно
 - а) неумение формулировать жалобы
 - б) притязание на взрослость
 - в) снижение возможности самообслуживания
 - г) отсутствие осознания болезни
3. Вид спора, где идет поиск истины и восполняется дефицит информации
 - а) конструктивный

б) конфликтный

в) софистический

4. Функция общения на первом этапе лечения

а) использование врачом взаимоотношений с пациентом как лечебного инструмента

б) установление взаимопонимания врача с пациентом, согласование целей лечения

в) подчеркивание самостоятельности и независимости пациента

5. Форма руководства взаимоотношений врача и пациента характеризуется

а) активным участием пациента в лечебном процессе, развитие его самостоятельности и ответственности в выборе альтернативного решения

б) врач занимает активную позицию, а пациент остаётся сравнительно малоактивным

в) одинаковой активностью врача и пациента

г) взаимными обязательствами, как со стороны пациента, так и со стороны врача

6. Форма общения, предполагающая активное участие больного в лечебном процессе, развитие его самостоятельности и ответственности в выборе альтернативных решений

а) руководство

б) сотрудничество

в) контрактная форма

г) деонтология

7. Форма общения, где врач занимает ведущую, активную позицию, а пациент остаётся сравнительно малоактивным

а) руководство

б) партнёрство

в) деонтология

г) контрактная форма

Тематика докладов и сообщений

1. Общение как социальная связь в медицинской практике. Средства и техники общения.

2. Такт в общении с пациентами; технология установления межличностных целесообразных взаимодействий
3. Общая и профессиональная культура врача
4. Психология общения медицинского работника в сложных (конфликтных) ситуациях
5. Роль невербальных средств общения во взаимодействии медицинских работников и пациентов
6. Особенности общения врача и пациента в зависимости от характера заболевания

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Задание № 1.

Участники игры: «главный врач» и «три заведующих отделениями». «Заведующие» по очереди должны убедить «главного» установить вновь поступившее дорогостоящее оборудование в их отделении. Выслушав их аргументы, «главный» собирает всех на совещание и принимает решение.

Остальные студенты выступают в роли экспертов.

Задание № 2

Вы - врач поликлиники, вызвавший с целью диспансеризации больного, только что выписанного из стационара.

Вам необходимо суметь убедить больного Ефимова /45 лет, инженер, гипертоническая болезнь II-III ст., хронический бронхит изменить образ жизни - оставить вредные привычки (роль больного желательно поручить курящему студенту).

Задания экспертам. Оценить:

- а) умение правильно определить ведущую сенсорную систему пациента;
- б) умение построить беседу в зависимости от уровня интеллекта пациента и его осведомленности в медицинских вопросах;
- в) технику аргументирования;
- г) позу, мимику, жесты, взгляд, интонации при установлении психологического контакта с больным;
- д) результативность диалога.

Роли для больного:

а) агрессивный. Основная позиция: «Вы же ничего не можете, а туда же лезете с советами».

б) спокойный, уверенный в себе, в правильности своего образа жизни: «Как жил, так и буду жить»;

в) болезненно-мнительный: «Доктор, у меня рак?»

Задание № 3

Вы - врач поликлиники. Вам необходимо убедить больную Петрову (52 года, вес 107 кг, ожирение II ст., гипертоническая болезнь, постоянно принимает несколько препаратов) применять и естественными методами оздоровления: рациональное питание, движение.

Роли для больной:

а) уверенная в себе, читает о здоровье, благодаря чему в курсе всех фармакологических новинок, слепо верит в их силу и к советам врача относится скептически;

б) с пониженной самооценкой: «Жизнь прошла, незачем что-либо менять, и так доживу».

Во время анализа игры обращать внимание на умение правильно определить:

- 1) индивидуально-психологические особенности «пациентов»;
- 2) умение выбрать нужную тактику аргументации;
- 3) умение установить психологический контакт с больным.

Выполните предложенные психодиагностические методики

УРОВЕНЬ ЭМПАТИИ

Вам предлагается опросник, состоящий из 36 утверждений. Оцените каждое из них, используя один из 6 вариантов ответов:

А - не знаю – 0 баллов

Б - никогда или нет – 1 балл

В - иногда – 2 балла

Г - часто – 3 балла

Д - почти всегда – 4 балла

Е - всегда или да – 5 баллов

Опросник

1. Мне больше нравятся книги о путешествиях, чем книги из серии «Жизнь замечательных людей».
2. Взрослых детей раздражает забота старших.
3. Мне нравится размышлять о причинах успехов и неудач других людей.
4. Среди всех музыкальных передач предпочитаю о современных музыкальных направлениях
5. Чрезмерную раздражительность и несправедливые упреки больного надо терпеть, даже если они продолжаются годами.
6. Больному человеку можно помочь даже словом.
7. Посторонним не следует вмешиваться в конфликт между двумя лицами.
8. Старые люди, как правило, беспричинно обидчивы.
9. Когда я в детстве слушал грустную историю, на мои глаза сами по себе наворачивались слезы.
10. Раздраженное состояние моих родителей влияет на мое настроение.
11. Я равнодушен к критике в свой адрес.
12. Мне больше нравится рассматривать портреты, чем пейзажи.
13. Я всегда все родителям прощал, даже если они были неправы.
14. Если лошадь плохо тянет, ее нужно хлестать.
15. Когда я читаю о драматических событиях в жизни людей, то чувствую, словно это происходит со мной.
16. Родители относятся к своим детям справедливо.
17. Видя ссорящихся подростков или взрослых, я вмешиваюсь.
18. Я не обращаю внимания на плохое настроение своих родителей.
19. Я подолгу наблюдаю за поведением птиц и животных, откладывая другие дела.
20. Фильмы и книги могут вызывать слезы только у несерьезных людей.
21. Мне нравится наблюдать за выражением лиц и поведением незнакомых людей.

22. В детстве я приводил домой бездомных собак и кошек.
23. Все люди необоснованно озлоблены.
24. Глядя на постороннего человека, я хочу угадать, как сложится его жизнь.
25. При виде покалеченного животного я стараюсь ему чем - то помочь.
26. В детстве младшие по возрасту ходили за мной по пятам.
27. Человеку станет легче, если внимательно выслушать его жалобы.
28. Увидев уличное происшествие, я стараюсь не попадать в число свидетелей.
29. Младшим нравится, когда я предлагаю им свою идею, дело или развлечение.
30. Люди преувеличивают способность животных чувствовать настроение своего хозяина.
31. Из затруднительных конфликтных ситуаций человек должен выходить самостоятельно.
32. Если ребенок плачет, на то есть свои причины.
33. Молодежь должна всегда удовлетворять любые просьбы и чудачества стариков.
34. Мне хотелось разобраться, почему некоторые мои сокурсники иногда задумчивы.
35. Беспризорных домашних животных следует уничтожать.
36. Если мои друзья начинают обсуждать со мной свои личные проблемы, я перевожу разговор на другую тему.

Интерпретация результатов

От 82 до 90 баллов. Очень высокий уровень эмпатийности. У Вас болезненно развито сопереживание. Беспокойство за родных и близких не покидает Вас. В то же время Вы сами очень ранимы. Будучи в растроенных чувствах, нуждаетесь в эмоциональной поддержке со стороны. При таком отношении к жизни Вы близки к невротическим срывам. Позаботьтесь о своём психическом здоровье.

От 63 до 81 балла. Высокая эмпатийность: вы чувствительны к нуждам и проблемам окружающих, великодушны, склонны многое им про-

щать. С неподдельным интересом относитесь к людям. Вам нравится «читать» их лица и «заглядывать» в их будущее. Вы эмоционально отзывчивы, общительны, быстро устанавливаете контакты и находите общий язык. Должно быть, дети тянутся к вам. Окружающие ценят вас за душевность. Вы стараетесь не допускать конфликтов и находить компромиссные решения. Хорошо переносите критику в свой адрес. В оценке событий больше доверяете своим чувствам и интуиции, чем аналитическим выводам. Предпочитаете работать с людьми, нежели в одиночку. Постоянно нуждаетесь в социальном одобрении своих действий. При всех перечисленных качествах вы не всегда аккуратны в точной и кропотливой работе. Не стоит особого труда вывести вас из равновесия.

От 37 до 62 баллов. Нормальный уровень эмпатийности, присущий подавляющему большинству людей. Окружающие не могут назвать вас «толстокожим», но в то же время вы не относитесь к числу особо чувствительных лиц. В межличностных отношениях судить о других более склонны по их поступкам, чем доверять своим личным впечатлениям. Вам не чужды эмоциональные проявления, но в большинстве своем они находятся под самоконтролем. В общении внимательны, стараетесь понять больше, чем сказано словами, но при излишнем излиянии чувств собеседника теряете терпение. Предпочитаете деликатно не высказывать свою точку зрения, не будучи уверенным, что ее правильно примут. При чтении художественных произведений и просмотре фильмов чаще следите за действием, чем за переживаниями героев. Затрудняетесь прогнозировать развитие отношений между людьми, поэтому, случается, их поступки оказываются для вас неожиданными. У вас нет раскованности чувств и это мешает вашему полноценному восприятию людей.

12 — 36 баллов. Низкий уровень эмпатийности. Вы испытываете затруднения в установлении контактов с людьми, неуютно чувствуете себя в шумной компании. Эмоциональные проявления в поступках окружающих подчас кажутся вам непонятными и лишены смысла. Отдаете предпочтение уединенным занятиям конкретным делом, а не работе с людьми. Вы

— сторонник точных формулировок и рациональных решений. Вероятно, у вас мало друзей, а тех, кто есть, цените больше за деловые качества и ясный ум, чем за чуткость и отзывчивость. Люди платят вам тем же: случаются моменты, когда чувствуете свою отчужденность; окружающие не слишком жалуют вас своим вниманием. Но это исправимо, если вы раскроете свой панцирь и станете пристальнее всматриваться в поведение своих близких и принимать их потребности как свои.

11 баллов и менее. Очень низкий уровень. Эмпатийные тенденции личности не развиты. Затрудняетесь первым начать разговор, держитесь особняком среди сослуживцев. Особенно трудны контакты с детьми и лицами, которые намного старше вас. В межличностных отношениях нередко оказываетесь в неуклюжем положении. Во многом не находите взаимопонимания с окружающими. Любите острые ощущения, спортивные состязания предпочитаете искусству. В деятельности слишком центрированы на себе. Вы можете быть очень продуктивны в индивидуальной работе, во взаимодействии же с другими не всегда выглядите в лучшем свете. С иронией относитесь к сентиментальным проявлениям. Болезненно переносите критику в свой адрес, хотя можете на нее бурно не реагировать. Вам необходима гимнастика чувств.

МЕТОДИКА ДИАГНОСТИКИ КОММУНИКАТИВНОЙ УСТАНОВКИ

В.В. БОЙКО

Нужно прочитать каждое из предложенных ниже суждений и ответить «да» или «нет», выражая согласие или несогласие с ними. Рекомендуем воспользоваться листом бумаги, на котором фиксируется номер вопроса и ваш ответ; затем, по ходу дальнейших наших пояснений, обращайтесь к своей записи. Будьте внимательны и искренни:

1. Мой принцип в отношениях с людьми: доверяй, но проверяй.
2. Лучше думать о человеке плохо и ошибаться, чем наоборот (думать хорошо и ошибиться)
3. Высокопоставленные должностные лица, как правило, ловкачи и хитрецы.

4. Современная молодежь разучилась испытывать глубокое чувство любви.
5. С годами я стал более скрытным, потому что часто приходилось расплачиваться за свою доверчивость.
6. Практически в любом коллективе присутствует зависть или подсиживание.
7. Большинство людей лишено чувства сострадания к другим.
8. Большинство работников на предприятиях и в учреждениях старается прибрать к рукам все, что плохо лежит.
9. Подростки в большинстве своем сегодня воспитаны хуже, чем когда бы то ни было.
10. В моей жизни часто встречались циничные люди.
11. Бывает так: делаешь добро людям, а потом жалеешь об этом, потому что они платят неблагодарностью.
12. Добро должно быть с кулаками.
13. С нашим народом можно построить счастливое общество в недалеком будущем.
14. Неумных вокруг себя видишь чаще, чем умных.
15. Большинство людей, с которыми приходится иметь деловые, отношения, разыгрывают из себя порядочных, но по сути они иные.
16. Я очень доверчивый человек.
17. Правы те, кто считает: надо больше бояться людей, а не зверей.
18. Милосердие в наше общество в ближайшем будущем останется иллюзией.
19. Наша действительность делает человека стандартным и безликим.
20. Воспитанность в моем окружении на работе - редкое качество.
21. Практически я всегда приостанавливаюсь, чтобы дать по просьбе прохожего жетон для телефона-автомата в обмен на деньги.
22. Большинство людей пойдет на безнравственные поступки ради личных интересов.
23. Люди, как правило, безынициативны в работе.
24. Пожилые люди в большинстве показывают свою озлобленность-каждому.
25. Большинство людей на работе любят посплетничать друг о друге.

Итак, вы ознакомились с вопросами и зафиксировали свои ответы. Теперь переходим к обработке данных и интерпретации результатов.

Признаки негативной установки

1. Завуалировать жестокость в отношениях к людям, в суждениях о них.

Вернитесь, пожалуйста, к вопросам, на которые вы отвечали в самом начале раздела. О завуалированной жестокости в отношениях к людям свидетельствуют такие варианты ответов (в скобках указывается количество баллов, начисляемых за соответствующий вариант): 1- да (3), 6- да (3), 11-да (7), 16-нет (2), 21-нет (4). Максимально можно набрать 20 баллов. Сколько получилось у вас? Чем больше заработанных очков, тем отчетливее выражена завуалированная жестокость в отношении к людям.

2. Открытая жестокость в отношениях к людям.

Личность не скрывает и не смягчает свои негативные оценки и переживания по поводу большинства окружающих: выводы о них резкие однозначные и сделаны, возможно, навсегда. Об открытой жестокости вы можете судить по таким вопросам из выше приведенного опросника: 2-да (9), 7-да (8), 12- да (10), 17-да (10), 22-да (8). Сколько у вас баллов из 45 возможных?

3. Обоснованный негативизм в суждениях о людях.

Таковой выражается в объективно обусловленных отрицательных выводах о некоторых типах людей и отдельных сторонах взаимодействия.

Обоснованный негативизм обнаруживается в таких вопросах и вариантах ответов: 3-да (1), 8-да (1), 13-нет (1), 18- да (1), 23-да (1) максимальное число баллов - 5 , набрать их не считается зазорным. Однако обращает на себя внимание особый тип опрашиваемых. Они демонстрируют весьма выраженную жестокость - завуалированную или открытую, либо и ту и другую сразу, но в то же время словно носят розовые очки: того, что вызывает обоснованный негативизм, не замечают.

4. брюзжание, т.е. склонность делать необоснованные обобщения негативных фактов в области взаимоотношений с партнерами и в наблюдении за социальной действительностью.

О наличии такого компонента в негативной установке свидетельствуют следующие вопросы из упомянутого опросника: 4 -да (2), 9-да (2), 14- да (2), 19-да (2), 24-да (2). Максимальное количество баллов - 10. А как обстоит с брюзжанием у вас?

5. Негативный личный опыт общения с окружающими.

Данный компонент установки показывает, в какой мере вам везло в жизни на ближайший круг знакомых и партнеров по совместной деятельности (в предыдущих показателях оценивались скорее общие ситуации). О негативном личном опыте контактов свидетельствуют вопросы: 5-да (5), 10-да (5), 15- да (5), 20 - да (4), 25- да (1). Сколько баллов набрали вы из 20 максимально возможных?

Подведем итоги:

Признаки негативной установки

1.Завуалировать жестокость в отношениях к людям, в суждениях о них.

Вернитесь, пожалуйста, к вопросам, на которые вы отвечали в самом начале раздела. О завуалированной жестокости в отношении к людям свидетельствуют такие варианты ответов (в скобках указывается количество баллов, начисляемых за соответствующий вариант): 1- да (3), 6- да (3), 11-да (7), 16-нет (2), 21-нет (4). Максимально можно набрать 20 баллов. Сколько получилось у вас? Чем больше заработанных очков, тем отчетливее выражена завуалированная жестокость в отношении к людям.

2.Открытая жестокость в отношениях к людям.

Личность не скрывает и не смягчает свои негативные оценки и переживания по поводу большинства окружающих: выводы о них резкие однозначные и сделаны, возможно, навсегда. Об открытой жестокости вы можете судить по таким вопросам из выше приведенного опросника: 2-да (9), 7-да (8), 12- да (10), 17-да (10), 22-да (8). Сколько у вас баллов из 45 возможных?

3.Обоснованный негативизм в суждениях о людях.

Таковой выражается в объективно обусловленных отрицательных выводах о некоторых типах людей и отдельных сторонах взаимодействия.

Обоснованный негативизм обнаруживается в таких вопросах и вариантах ответов: 3-да (1), 8-да (1), 13-нет (1), 18- да (1), 23-да (1) максимальное число баллов - 5 , набрать их не считается зазорным. Однако обращает на себя внимание особый тип опрашиваемых. Они демонстрируют весьма выраженную жестокость - завуалированную или открытую, либо и ту и другую сразу, но в то же время словно носят розовые очки: того, что вызывает обоснованный негативизм, не замечают.

4.Брюзжание, т.е. склонность делать необоснованные обобщения негативных фактов в области взаимоотношений с партнерами и в наблюдении за социальной действительностью.

О наличии такого компонента в негативной установке свидетельствуют следующие вопросы из упомянутого опросника: 4 -да (2), 9-да (2), 14- да (2), 19-да (2), 24-да (2). Максимальное количество баллов - 10. А как обстоит с брюзжанием у вас?

5.Негативный личный опыт общения с окружающими.

Данный компонент установки показывает, в какой мере вам везло в жизни на ближайший круг знакомых и партнеров по совместной деятельности (в предыдущих показателях оценивались скорее общие ситуации). О негативном личном опыте контактов свидетельствуют вопросы: 5-да (5), 10-да (5), 15- да (5), 20 - да (4), 25- да (1). Сколько баллов набрали вы из 20 максимально возможных?

УМЕНИЕ СЛУШАТЬ

Инструкция. Отметьте номера тех утверждений, в которых описаны ситуации, вызывающие у Вас неудовлетворение, досаду или раздражение при беседе с любым человеком.

1. Собеседник не дает мне шанса высказаться, у меня есть что сказать, но нет возможности вставить слово.
2. Собеседник постоянно прерывает меня во время беседы.
3. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время беседы, и я не уверен, слушают ли меня.

4. Разговор с таким партнером, который не смотрит в лицо во время беседы, часто вызывает чувство пустой траты времени, так как создается впечатление, что он не слушает меня.

5. Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага занимает его больше, чем мои слова.

6. Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство неловкости и тревоги.

7. Собеседник постоянно отвлекает меня своими вопросами и комментариями .

8. Что бы я ни высказывал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.

9. Собеседник постоянно пытается отвергнуть меня.

10. Собеседник «передергивает» смысл моих слов и вкладывает в них иное содержание.

11. Когда я задаю вопрос, собеседник заставляет меня защищаться.

12. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не слышал.

13. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.

14. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонними делами: играет ручкой, протирает стекла баллов и т. п., и я твердо уверен, что он при этом невнимателен.

15. Собеседник делает выводы за меня.

16. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.

17. Собеседник смотрит на меня очень внимательно, не мигая.

18. Собеседник смотрит на меня как бы оценивая. Это беспокоит.

19. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.

20. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.

21. Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет различные истории и шуточки.

22. Собеседник часто смотрит на часы во время разговора.

23. Когда я обращаюсь к нему при встрече, он бросает все дела и смотрит внимательно на меня.

24. Собеседник ведет себя так, словно я мешаю ему делать что-то очень важное.

25. Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?»

Обработка результатов тестирования

Подсчитайте долю отмеченных ситуаций в процентах от общего числа: - если она колеблется в пределах от 70 до 100% (18 и более утверждений) – Вы плохой собеседник. Вам необходимо работать над собой и учиться слушать;

- если она колеблется в пределах 40-70% (10-17 утверждений) — Вам присущи некоторые недостатки. Вы критически относитесь к высказываниям собеседника, и Вам еще не хватает некоторых достоинств хорошего слушателя: избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимания на манере говорить, не притворяйтесь, ищите скрытый смысл сказанного, не монополизируйте разговор;

- если отмеченные ситуации колеблются в пределах 10-40% (4 – 9 утверждений) – Вас можно считать хорошим собеседником, но иногда Вы отказываете партнеру в полном понимании. Постарайтесь вежливо его высказывания повторить, дайте ему раскрыть свою мысль полностью, приспособливайте свой темп мышления к его речи и можете быть уверены, что общаться с Вами будет ещё приятнее;

- если Вы набрали 0-10% (до трех высказываний) – Вы отличный собеседник. Вы умеете слушать. Ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

Эталон ответов

К разделу: «Особенности коммуникативной деятельности в процессе медицинской деятельности»

Выберите верный вариант ответа

1 – г, 2 – б, 3 – а, 4 – б, 5 – б, 6 - б, 7 - а

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Гуревич П. С. Психология [Электронный ресурс] : учебник / П. С. Гуревич. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 319 с. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/149365>
2. Лукацкий М. А. Психология: учебник для медицинских вузов / М. А. Лукацкий, М. Б. Остренкова. - 2-е изд., испр. и доп. - М. :Гэотар Медиа, 2010. 661 с.
3. Менделевич В. Д. Клиническая и медицинская психология: учеб.пособие для студ. мед. вузов / В. Д. Менделевич. - 6-е изд. - М. : МЕДпресс-информ, 2008. - 592 с.
4. Психология и педагогика : в 2-х ч. : практикум для студ. мед.вузов / ГБОУ ВПО "БГМУ" МЗ РФ; сост. А. Ф. Амиров [и др.]. - Уфа : Изд-во ГБОУ ВПО БГМУ Минздрава России, 2013. - Ч.2 -114 с.

Дополнительная:

1. Аллан и Барбара Пиз Новый язык телодвижений. – М.: Эксмо-пресс, 2008.
2. Волкова А.И. Психология общения - Ростов на/Д: Феникс, 2007.
3. Григорьева Т.Г., Основы конструктивного общения: Практикум – Новосибирск: Изд-во Новосиб. ун-та, 1999.
4. Григорьева Т.Г., Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения: Хрестоматия – Новосибирск: Изд-во Новосиб. ун-та, 1999.
5. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М., 2011.
6. Карвасарский, Б.Д. Клиническая психология: Учебник. – М., 2004.
7. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение: учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2003. – 544 с.
8. Лабунская В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание - Ростов на/Д: Феникс, 1999.
9. Магазанник, Н.А. Искусство общения с больными. – М.: Медицина, 1991. – 112 с.
10. Менделевич, В.Д. Клиническая и медицинская психология. – М.: Изд-во «МЕДпресс», 1998. – 592 с.

11. Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций; Учебник для высших и средних специальных учебных заведений: Издательство СОЮЗ. - Санкт-Петербург. - 1999.
12. Поваляева М.А., Рутер В.А. Невербальные средства общения – Ростов н/Д: Феникс, 2004. – 352 с.
13. Полин А.В. Психология для медиков / Под ред.И.В. Островской. – М.: Эксмо, 2009.
14. Рогов Е.И. Психология общения. – М.: Гуманит изд. центр ВЛАДОС, 2002.
15. Самохвалова А.Г. Деловое общение: секреты эффективных коммуникаций. – СПб.: Речь, 2012. – 333 с.
16. Самыгин С.И., Руденко А.М. Деловое общение: учебное пособие. – М.: К012. – 440 с.
17. Сидоров П.И., Путин М.Е., Коноплева И.А. Деловое общение: Учеб.для вузов. – М.: ГЭОТАР-МЕД, 2004.
18. Скаженник Е.Н. Практикум по деловому общению. – Таганрог, 2005.
19. Урбанович А.А. Психология управления. – М., 2002.
20. Урываев В.А. Психология личности: Практикум. – Ярославль: ЯГМА, 2006. – 114 с.

ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Аллан Пиз Язык телодвижений (как читать мысли окружающих по их жестам). - М.: Эксмо, 2003.
2. Батаршев А.В. Психодиагностика способности к общению, или Как определить организаторские и коммуникативные качества личности. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1999.
3. Булатова О.С. Педагогический артистизм - М., 2001.
4. Буракова М.В. Гендерная идентичность субъекта общения в перспективе социально-психологической адаптивности // Психология общения-2000: проблемы и перспективы. – М.: ПИ РАО, 2000.
5. Волкова А.И. Психология общения - Ростов на/Д: Феникс, 2007.
6. Головин С. Ю. Словарь практического психолога. М.: АСТ, Харвест, 2009.
7. Грецов А.Г. Тренинги развития с подростками: творчество, общение, самопознание. – СПб.: Питер, 2012.
8. Грецов А.Г. Тренинг общения для подростков. – СПб.: Питер, 2005. – 160 с.
9. Григорьева Т.Г., Основы конструктивного общения: Практикум – Новосибирск: Изд-во Новосиб. ун-та, 1999.
10. Григорьева Т.Г., Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения: Хрестоматия – Новосибирск: Изд-во Новосиб. ун-та, 1999.
11. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М., 2011.
12. Ильин Е.П. Дифференциальная психофизиология мужчины и женщины. – М., 2003.
13. Кашкин В.Б. Введение в теорию коммуникации: учебное пособие. - М.: Флинта; Наука - 2013. - 224 с.
14. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение: учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2003. – 544 с.
15. Лабунская В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. – Ростов н/Д: Феникс, 1999.
16. Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций; Учебник для высших и средних специальных учебных заведений: Издательство СОЮЗ. - Санкт-Петербург. - 1999.

17. Основы психологии: Практикум / Ред.-сост. Л.Д. Столяренко. - Ростов н/Д: Феникс, 2002. – 704 с.
18. Поваляева М.А., Рутер В.А. Невербальные средства общения – Ростов н/Д: Феникс, 2004. – 352 с.
19. Полин А.В. Психология для медиков / Под ред.И.В. Островской. – М.: Эксмо, 2009.
20. Полянцева О.И. Психология для средних медицинских учреждений. - Ростов на/Д: Феникс, 2012.
21. Пономаренко Л.П., Белоусова Р.В. Основы психологии для старшеклассников: Пособие для педагога: В 2 ч.. – М.: Гуманит. Изд. Центр ВЛАДОС, 2003. – Ч.2. – 192 с.
22. Психология и педагогика : в 2-х ч. : практикум для студ. мед.вузов / ГБОУ ВПО "БГМУ" МЗ РФ; сост. А. Ф. Амиров [и др.]. - Уфа : Изд-во ГБОУ ВПО БГМУ Минздрава России, 2013. - Ч. 2. - 114 с.
23. Рогов Е.И. Психология общения. – М.: ВЛАДОС, 2002.
24. Розанова В.А. Психология управления. - М., 2003.
25. Самыгин С.И., Руденко А.М. Деловое общение: учебное пособие. – М.: 2012. – 440 с.
26. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии.– СПб.: Речь, 2006. – 208с.
27. Сидоров П.И., Путин М.Е., Коноплева И.А. Деловое общение: Учеб.для вузов. – М.: ГЭОТАР-МЕД, 2004.
28. Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению. – Таганрог, 2005.
29. Творогова Н.Д. Психология управления. Лекции. – М., 2001.
30. Урбанович А.А. Психология управления. – М., 2002.
31. Урываев В.А. Психология личности: Практикум. – Ярославль: ЯГМА, 2006. – 114 с.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Коммуникативное мастерство медицинского работника. Функции, формы и уровни коммуникативной деятельности. Стили, виды, стратегии коммуникативной деятельности.....	6
Вербальные и невербальные средства коммуникации.....	29
Личность в коммуникационном процессе.....	42
Общие положения и принципы КД при деловом общении. Культура ведения споров.....	69
Управление конфликтными ситуациями.....	92
Особенности общения в процессе медицинской деятельности.....	117
Рекомендуемая литература.....	139

Амиров Артур Фердсович
Кудашкина Оксана Викторовна

Коммуникативная деятельность

Учебно-методическое пособие

Лицензия № 0177 от 10.06.96 г.
Подписано к печати 25.06.2014 г.
Отпечатано на ризографе с готового оригинал-макета,
представленного авторами.
Формат 60x84 ¹/₁₆. Усл.-печ. л. 8,37.
Тираж 212 экз. Заказ № 98

450000, г. Уфа, ул. Ленина, 3,
Тел.: (347) 272-86-31
ГБОУ ВПО БГМУ Минздрава России