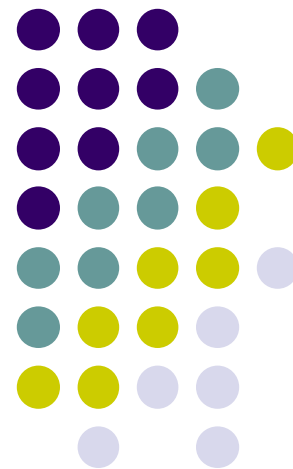


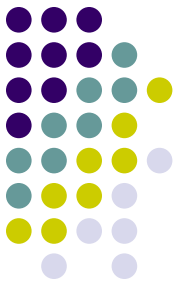


ПОЛТАВСЬКИЙ
ДЕРЖАВНИЙ МЕДИЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ

Основи психології та міжособове спілкування. Психологія спілкування



д.мед.н., професор **Васильєва Анна Юріївна**
Кафедра психіатрії, наркології та медичної психології

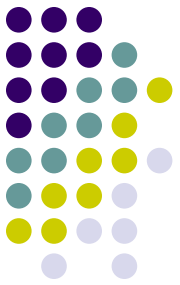


Психологія спілкування.

**Міжособистісна комунікація, її функції,
види та форми. Психологічні
особливості вербальної комунікації.
Комунікативні бар'єри спілкування.**

**Культура спілкування й етика стосунків
медичних працівників.**

Психологія спілкування



Спілкування — це процес встановлення і розвитку контактів між людьми, який породжується потребами спільної діяльності і містить обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття та розуміння іншої людини.

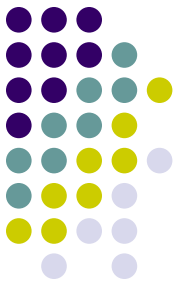
У процесі спілкування можна виділити такі аспекти: **зміст, мета і засоби.**

Зміст спілкування



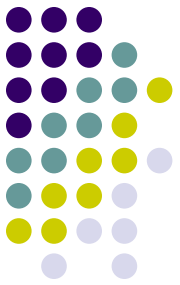
— інформація, яка в міжособистісних контактах передається від однієї людини до іншої. Це можуть бути відомості про внутрішній (емоційний) стан співрозмовника, про середовище, наукові та побутові знання, навички та уміння, про саму людину (її зовнішній вигляд, особливості характеру, манера поведінки тощо).

Зміст спілкування реалізується за допомогою ***вербального і невербального спілкування.***



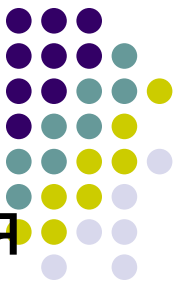
Мета спілкування — це обмін думками, інформацією та індивідуальним досвідом.

Засоби спілкування - шляхи передачі інформації. Інформація може передаватися за допомогою органів чуття, мови та інших знакових систем.



Вербальне (словесне) спілкування є одним із основних засобів людського спілкування, яке відбувається за допомогою мови (усної чи письмової).

Володіючи мовою, люди обмінюються думками, розуміють одне одного і взаємодіють.



Невербальне спілкування відбувається мимовільно, за допомогою міміки, жестів, поз, інтонації. Невербальні засоби передавання інформації людина засвоює раніше, ніж вербальні.

Прикладом може бути спілкування з немовлям, коли воно реагує на жести, вираз обличчя, інтонацію дорослих.

Для розуміння не вербальних засобів спілкування необхідне спеціальне навчання.

Основними компонентами спілкування є:



- суб'єкти спілкування;
- засоби спілкування;
- потреби, мотивація та мета спілкування;
- способи взаємодії, взаємовпливу;
- результати спілкування.

ФУНКЦІЇ СПІЛКУВАННЯ



Спілкування — це багатоплановий процес, який виконує цілу низку функцій. Функціональні можливості спілкування реалізуються на різних рівнях, залежать від ситуацій, змісту і мети спілкування.

Функції спілкування (від лат. *fimctio* - виконання, здійснення) - це ролі й завдання, які воно виконує в процесі життєдіяльності особистості (рис).

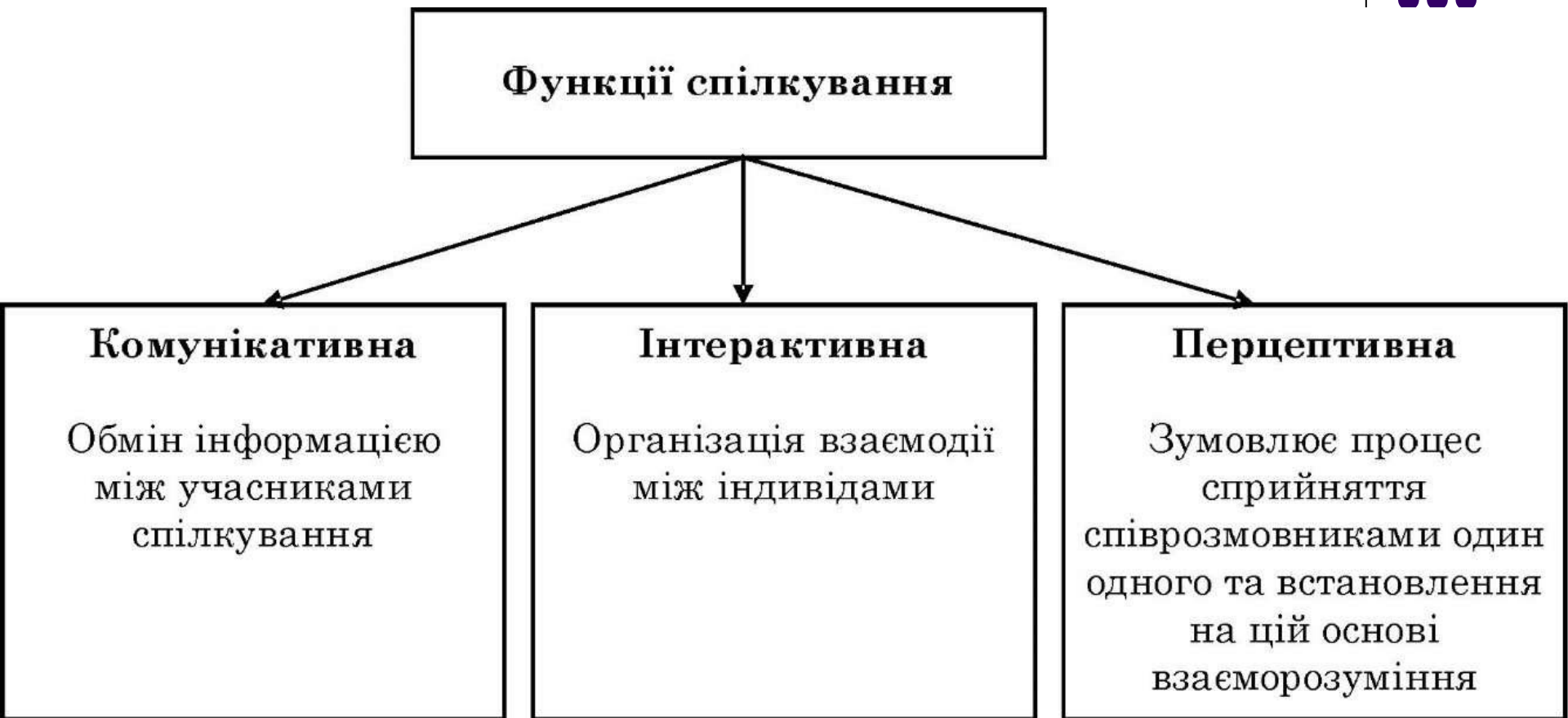


Рис. Класифікація функцій спілкування
за С. Д. Максименком

Функції спілкування за В. А. Семиченко



- **контактна** — встановлення комунікації як виявлення взаємної готовності прийняти та передати інформацію; *інформаційна* — обмін інформацією;
- **спонукальна** — стимул, спрямування активності на виконання певних дій;
- **координаційна** — взаємна орієнтація на узгодження дій для спільної діяльності;
- **розуміння** — адекватне сприйняття і розуміння стилю поведінки, взаєморозуміння;
- **амотивна** — цілеспрямоване викликання необхідних емоцій, обмін емоціями, зміна у партнерів емоційних станів;
- **встановлення відносин** — усвідомлення та фіксація свого місця в системі;
- **здійснення впливу** - зміна стану, поведінки; ціннісно-мотиваційної сфери, особистісно-сміслових утворень; намірів, настанов, думок, рішень, потреб, дій, оцінок.

Функції спілкування (за Б. Ломовим):



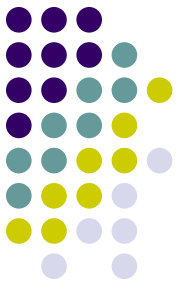
- **інформаційно-комунікативна** (полягає в будь-якому обміні інформацією);
- **регуляційно-комунікативна** (регуляція поведінки й спільної діяльності у процесі взаємодії). Завдяки спілкуванню людина здійснює регуляцію не лише власної поведінки, а й поведінки інших людей і реагує на їхні дії, тобто відбувається процес взаємного налагодження дій;
- **афективно-комунікативна** (регуляція емоційної сфери людини). Вона характеризує емоційну сферу людини, в якій виявляється ставлення індивіда до навколишнього середовища, в тому числі й соціального.

Функції спілкування (за С. Д. Максименком):



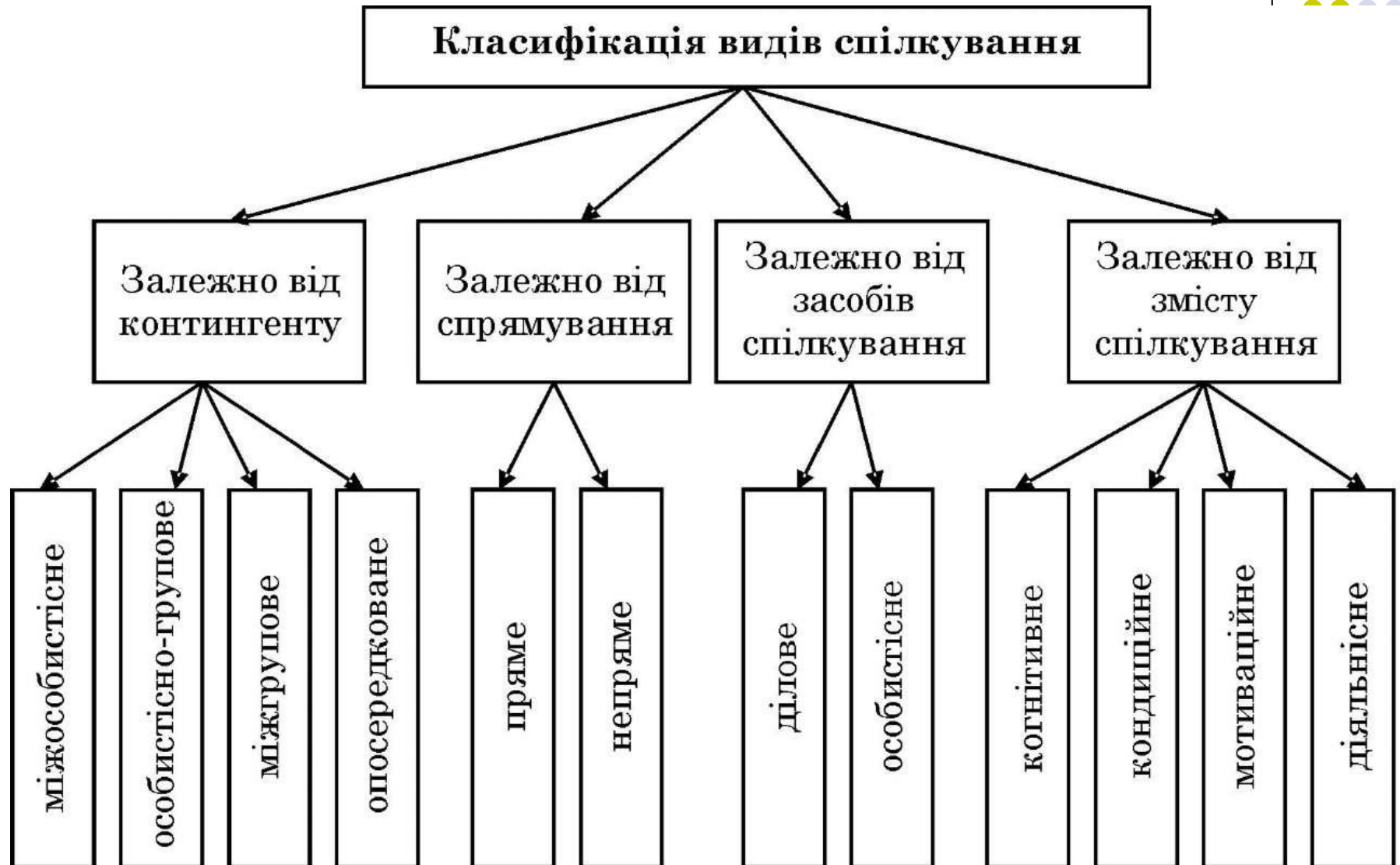
- *комунікативна* - це різні форми та засоби обміну і передавання інформації, завдяки яким стають можливими збагачення дій та взаєморозуміння людей (зв'язок людини зі світом в усіх формах діяльності).
Вона здійснюється за допомогою мови, є необхідною умовою наступності і розвитку, соціального та наукового прогресу людства, індивідуального розвитку особистості. Обмін інформацією, що відбувається між людьми в різних видах діяльності, забезпечується комунікативною функцією спілкування. Контакти між людьми не обмежуються лише потребами передавання інформації.

Функції спілкування за С. Д. Максименком (продовження):



- *інтерактивна* - взаємодія між індивідуумами, а саме обмін не тільки знаннями, ідеями, а також впливом, взаємними намаганнями, діями тощо;
- *перцептивна* - процес сприйняття партнерами один одного, їх взаємного пізнання як основи для взаєморозуміння.

ВИДИ СПІЛКУВАННЯ



Залежно від контингенту:



- *міжособистісне спілкування* - це процес взаємодії між людьми, під час якого відбувається сприйняття, взаємовплив на співрозмовника, виявляються психологічні особливості кожного індивіда.
Цей вид спілкування забезпечує потреби людей у соціальних контактах та емоційних стосунках;
- *особистісно-групове спілкування* - процес взаємодії окремої особистості та групи людей;
- *міжгрупове спілкування* передбачає участь двох або більше груп, кожна з яких має власну позицію та цілі;
- *опосередковане спілкування* здійснюється за допомогою третіх осіб, телефону, комп'ютера або інших технічних засобів.

Залежно від засобів спілкування:



- *пряме спілкування* - полягає в особистісних контактах і безпосередньому сприйманні один одного;
- *непряме спілкування* - відбувається через посередників, якими можуть виступати інші люди.

Залежно від спрямування:



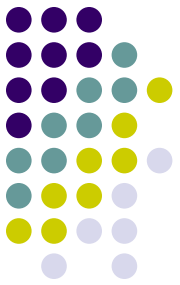
- *ділове спілкування* - це спілкування на офіційному рівні, яке забезпечує досягнення конкретних цілей виробничого характеру;
- *особистісне спілкування* - зосереджене на проблемах, що складають внутрішній світ людей.

За змістом спілкування може бути:

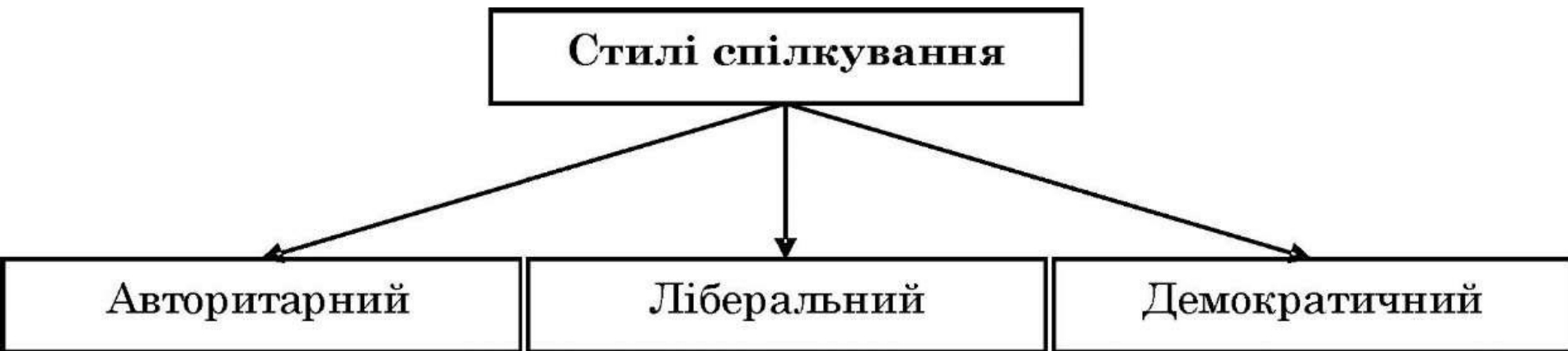


- *когнітивне* - це обмін знаннями (наприклад, під час навчального процесу);
- *кондиційне* - це обмін психічними та фізіологічними станами, тобто певний вплив на психічні стани іншого (наприклад, бажання зіпсувати настрій партнеру);
- *мотиваційне* - спрямоване на передачу іншому співрозмовнику певних установок або готовність діяти певним чином;
- *діяльнісне* - це обмін діями, навичками, вміннями тощо.

СТИЛІ СПІЛКУВАННЯ



Стиль спілкування - це індивідуальна система способів та прийомів, які використовує співрозмовник під час стосунків з іншими людьми



Авторитарний стиль



За такого стилю спілкування співрозмовник сам вирішує всі питання життєдіяльності, визначає кожну конкретну мету, виходячи лише з власних установок, суворо контролює виконання будь-якого завдання і суб'єктивно оцінює досягнуті результати.

Головними формами взаємодії такого стилю спілкування є **наказ, вказівка, інструкція, догана, чітка мова, короткі розпорядження.**

Ліберальний (поблажливий, анархічний) стиль



Такий стиль спілкування характеризується невтручанням, відсутністю елементів схвалення чи догани, в основі якого лежить байдужість і незацікавленість проблемами, наслідком чого є втрата поваги і контролю оточуючих.

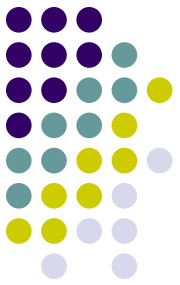


Демократичний стиль

Орієнтований на розвиток активності співрозмовників, залучення кожного до вирішення спільних завдань.

Цей стиль ґрунтується на повазі і довірі, найбільш сприятливий спосіб організації співробітництва в колективі.

Під час використання цього стилю основними способами взаємодії є ***заохочення, порада, інформування, координація.***



Ефективність стилів спілкування залежить від ситуацій, що виникають у процесі спілкування, та необхідності миттєвої орієнтації в них.

Маючи індивідуальний стиль спілкування, кожна особистість може застосовувати різні засоби спілкування залежно від ситуації та психологічного стану на момент комунікативної взаємодії.

Схема засобів, функцій та різновидів спілкування



КОМУНІКАТИВНІСТЬ ТА КОМУНІКАБЕЛЬНІСТЬ



Комунікація (лат. communico — спілкуюсь з кимось) — це взаємодія між людьми, під час якої відбувається обмін думками, інформацією, формується ставлення до отриманої інформації, що сприяє взаєморозумінню.

Метою комунікації є обмін інформацією, досягнення взаєморозуміння чи забезпечення взаємодії.

Людина може жити і діяти тільки в оточенні інших людей, разом з якими виконує певні соціальні ролі, вступає у різні види спілкування.

Умови ефективної комунікації:



- спільна мова учасників спілкування;
- спільний словниковий запас;
- логічність мислення, вміння правильно висловлювати свої думки;
- ставлення співрозмовників один до одного;
- довіра до співрозмовника;
- відвертість, щирість у процесі спілкування;
- відповідність між вербальними і невербальними способами спілкування;
- наявність єдиного комунікативного простору;
- наявність зворотного зв'язку, а також значущість інформації.

Способи передачі інформації:

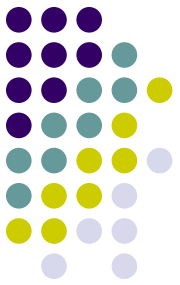


- *засоби масової інформації* (друковані: газети, журнали, книги, плакати, буклети, листівки; електронні: телебачення, радіо, комп'ютер та ін.);
- *через організації* (комунікативні можливості громадських організацій, підприємств різної форми власності, окремих громадян тощо);
- *неформальні контакти* (двобічні ланцюги обміну між керівництвом підприємств, урядом та громадянами-споживачами).

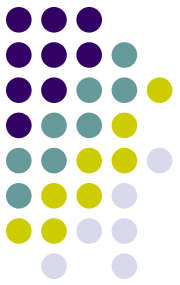
Функції комунікації:



- *інформативна*
- *індивідуальна*
- *комунікативного контролю*
- *експресивна*



- **інформативна** - забезпечення повноцінного обміну повідомленнями, тобто прийом та передавання інформації, сприйняття і осмислення її змісту;
вибір адекватних вербальних і невербальних засобів передавання змісту інформації;
- **індивідуальна** - задоволення індивідуальних потреб особистості в отриманні інформації;



- **комунікативного контролю** — будь-яке повідомлення містить інформацію про розподіл контролю між учасниками спілкування.
Контроль (певний набір обмежень) може здійснюватися через погляд, спрямований на партнера, через мовчання, пози чи жести тощо;
- **експресивна** - забезпечення доступного, цікавого, емоційно- виразного та яскравого передавання інформації, стимулювання у партнера необхідних емоційних станів.

ВИДИ КОМУНІКАЦІЇ



Специфіка міжособистісної комунікації виявляється у конкретних ситуаціях комунікативного процесу.

Залежно від спрямованості інформації вона може мати різні види і форми.

Види комунікації залежать і від культурних традицій кожного народу, які зумовлюють сприймання інформації.

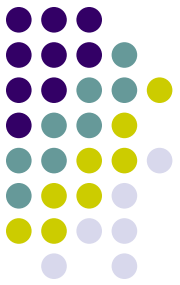
Тому в процесі комунікації необхідно враховувати стать, вік, освіту, професію, національність, соціальну роль співрозмовника.

Класифікація видів комунікацій



1. За сферою діяльності:

- *невиробнича* — не стосується процесу виробництва (особиста, побутова);
- *виробнича та науково-дослідна* - містить у собі аспекти освіти та підвищення кваліфікації.



2. За цілями повідомлення:

- *регуляторна* - спонукає партнера до дії;
- *емоційна* - адресована до почуттів і переживань співрозмовників;
- *ознайомлювальна* - передає тільки відомості про об'єкт.

3. За формами передавання інформації:

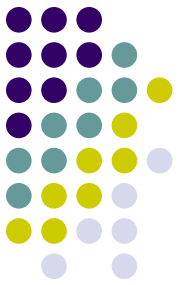


- *міжособистісна* - система установок, орієнтацій, очікувань тощо, через які люди, спілкуючись, сприймають і оцінюють інформацію, якою безпосередньо обмінюються;
- *масова організована* - систематичне розповсюдження спеціально підготовлених повідомлень із застосуванням технічних засобів тиражування інформації (радіо, телебачення, преса, відео-, звуко-записи тощо), які мають соціальне значення і використовуються з метою впливу на установки, поведінку, думки й оцінки людей;

3. За формами передавання інформації (продовження):



- *масова стихійна* - це чутки, інформація, що надходить від однієї або кількох осіб про непідтверджені події. Чутки з'являються тоді, коли система офіційної комунікації замовчує певні події. Інформація, яку вони містять, задовольняє потребу людини чи групи людей у змісті інформації, яку вони не отримали офіційними шляхами.



4. *За місцем поширення:*

- *внутрішня* — комунікаційні зв'язки в медичному закладі;
- *зовнішня* — комунікаційні зв'язки між медичними закладами.

5. *За кількістю учасників:*

- *однобічна* - інформація поширюється тільки з одного джерела без подальшого обміну інформацією та спілкування;
- *двостороння* — йде взаємний обмін інформацією між двома сторонами;

6. За типом зв'язку:

- *людина - людина;*
- *людина - машина;*
- *машина - машина.*

7. За строком дії:

- *короткострокові;*
- *довгострокові.*

8. За періодичністю:

- *регулярна;*
- *епізодична.*



СПЕЦИФІКА МІЖОСОБИСТІСНОЇ КОМУНІКАЦІЇ



Особливості та результати взаємодії між людьми значною мірою залежать від того, як вони сприймають, розуміють і відтворюють поведінку одне одного, оцінюють можливості інших учасників спілкування та власні.

Процес взаємодії супроводжується взаєморозумінням чи непорозумінням, здатністю чи нездатністю прогнозувати партнера по спілкуванню.



Взаєморозуміння можна спостерігати в процесі комунікації тоді, коли співрозмовник показав своїми діями та підтвердив вербальними і невербальними способами те, чого від нього чекали.

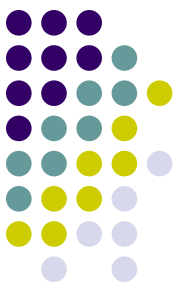
Непорозуміння може бути викликане навмисним чи ненавмисним викривленням інформації;
великою кількістю інформації, яку співрозмовник не зміг зрозуміти;
особистим ставленням до співрозмовника;
невмінням слухати та ін.

Аспекти специфіки міжособистісної комунікації:



- наявність спільного комунікативного простору;
- активність учасників комунікації;
- орієнтація на мотиви, цілі, установки партнера по спілкуванню;
- налагодження спільної діяльності;
- активний обмін інформацією.

Аспекти порушення комунікацій:



- *технологічний* — точність переданих символів інформації;
- *семантичний* — визначає те, наскільки точно передані символи, що відображають бажане значення;
- *аспект ефективності* — показує, наскільки ефективно впливає зміст і значення прийнятого повідомлення та пов'язаних з цією метою фінансових ресурсів на розвиток подій у необхідному напрямі і на діяльність підприємства в цілому, оптимальність.



Першочергове значення для людей, що реалізують себе через професії типу «людина - людина», має удосконалення ***комунікативної толерантності***.

Комунікативна толерантність - це терпимість людини до інших людей, здатність приймати їх такими, якими вони є, без виникнення агресивних захисних дій.

Види комунікативної толерантності:

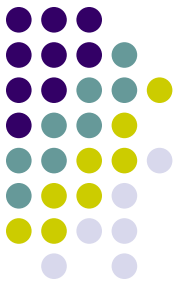


- ***ситуативна*** — до іншої конкретної людини;
- ***типологічна*** — до збірних типів особистостей або певних груп людей (наприклад, до представників конкретної нації, раси, професії);
- ***професійна*** — до змішаних людей, з якими доводиться мати справу за родом діяльності.

За характером впливу інформація може бути :

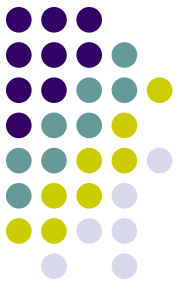


- **Спонукальна** – висловлюють у наказі, проханні, пораді, інструкції, які призначені стимулювати певні дії.
- **Констатувальна** – передбачає зміну поведінки особистості не безпосередньо, а опосередковано і поширюється у формі повідомлення.



Людину, яка володіє багатством комунікативної техніки і використовує її на різних рівнях спілкування, називають **комунікабельною**.

Під **комунікабельністю** розуміють вміння спілкуватися.

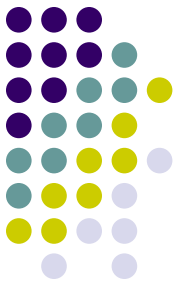


ВЕРБАЛЬНЕ СПІЛКУВАННЯ

Вербальна комунікація здійснюється за допомогою **мови (мовлення)**.

Провідна роль належить усному мовленню, за допомогою якого відбувається передавання інформації іншим людям.

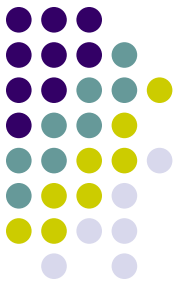
Правильність мови свідчить про рівень культури та освіти особистості, зміст — про розум та моральні якості, а характер інтонацій говорить нам про емоційність та настрій людини.



— це засіб для спілкування, мислення, передання і засвоєння життєвого досвіду особистості. Вона складається зі слів, правил їх вимови і написання.

— засіб обміну інформацією у всіх суспільно важливих сферах комунікації: політиці, науці, фармації, виробництві і діловій сфері тощо. Мовлення є інструментом спілкування, воно може визначати і змінювати характер взаємодії.

Стилi мовлення:



- **побутовий стиль** мовлення притаманний повсякденному спілкуванню;
- **художній стиль** мовлення застосовується в літературних творах (проза, поезія тощо);
- **діловий стиль** мовлення використовують в офіційному спілкуванні (доповіді, документи тощо);
- **науковий стиль** мовлення характерний для наукової діяльності.

Функції мови

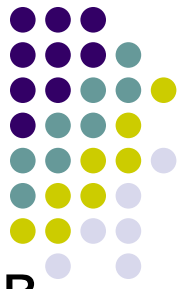


Мова є знаряддям мислення та інтелектуальної діяльності.

Вона забезпечує:

- орієнтування особистості в умовах завдання,
- вироблення та виконання плану дій,
- порівняння одержаного результату з накресленою метою.

Види мови:



- ***Розмовна мова*** - мова, яку ми використовуємо в повсякденному спілкуванні. Вона не завжди відповідає загальноприйнятим нормам, може містити діалектні та жаргонні вирази, що використовуються в певній місцевості або представниками певної професії чи виду діяльності.
- ***Літературна мова*** - це мова, яка відповідає певним нормам і є свідченням мовної культури.
- ***Штучна мова*** - це мова глухонімих, азбука Морзе, шифри та ін. До штучних мов належать також комп'ютерні мови, завдяки яким здійснюється спілкування людини з комп'ютером та у мережі Internet.

Види мови (продовження):



- **Усна мова** — це різновид мовлення, що сприймається іншими співрозмовниками на слух.
- **Письмова мова** - це мова, зафіксована на папері за допомогою спеціальних графічних знаків.

Письмова мова розрахована на зорове сприйняття, вона здійснюється у формі писання й читання написаного.

Письмова мова в порівнянні з усною має певні психологічні особливості: вона звернута до відсутнього співрозмовника і здійснюється без контакту з ним.

Форми мови



Внутрішня мова - це мова, якою ми користуємося, коли щось обмірковуємо.

Це наш внутрішній голос, наш внутрішній співрозмовник, це живий процес народження думки в слові.

Як правило, внутрішня мова монологічна, хоча в окремих випадках вона може набути форми діалогу (наприклад, коли ми відчуваємо невпевненість у чомусь, переконуємо себе).

Форми мови



Зовнішня мова - це форма мови, за допомогою якої відбувається безпосереднє спілкування двох чи більше суб'єктів.

Співрозмовники розуміють один одного завдяки перебуванню в одній ситуації і мають можливість оцінити вплив своїх слів.

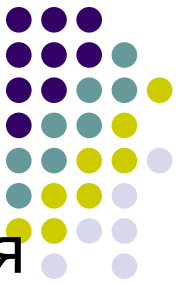
Наприклад, медичний працівник, помітивши, що його співрозмовник не зрозумів, може повторити сказане, перефразувати свою думку, навести приклад.

Різновиди мовлення:



- **Діалог (діалогічне мовлення)** - це мовлення, в якому безпосередньо взаємодіють дві особи, характеризується неорганізованістю, бо заздалегідь запланувати його неможливо.
- **Монолог** — це процес мовлення, під час якого говорить одна людина, а інші слухають та сприймають інформацію. Монологічна мова не розрахована на негайну словесну реакцію у відповідь, вона потребує великих знань, загальної культури, правильної мови, активного передавання інформації, точних описів, визначень тощо.

СЛУХАННЯ



Ефективність вербальної комунікації фахівця залежить від уміння слухати, що є необхідною умовою правильного розуміння співрозмовника.

***Слухання* — це компонент вербальної комунікації, під час якого здійснюється сприймання і особисте ставлення до отриманої інформації.**

Слухання, як особистісна якість, притаманне не всім людям. Ефективне слухання передбачає правильне розуміння слів і почуттів мовця, зосередження на обговорюваній проблемі. Воно забезпечує налагодження відвертих стосунків, взаєморозуміння між співрозмовниками.



Слухати означає
напружувати орган слуху,
а **чути** — напружувати
мозок, концентруючи увагу
на словах партнера.



У процесі професійної комунікативної діяльності можуть виникати певні перешкоди для слухання, які зменшують ефективність спілкування, до них належать:

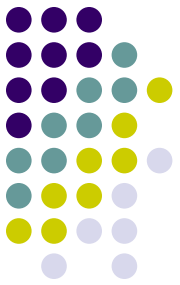
- вибірковість уваги;
- відведення погляду від співрозмовника;
- людина говорить швидше, ніж думає;
- особисті переживання;
- загострення уваги на зовнішності співрозмовника;
- сторонні шуми;
- голос співрозмовника.

Правила слухання:



- вміти демонструвати співрозмовнику свою повагу до нього;
- вміти підкреслювати щирий інтерес до співрозмовника;
- запам'ятовувати імена, це надає спілкуванню більш довірливого характеру;
- уникати непотрібних суперечок;
- уникати зловживання критикою й засудження інших;
- вміти бути вдячним слухачем і вислуховувати співрозмовника до кінця;
- поважати думку інших людей;
- застосовувати метод переконання, уникати наказового тону та вказівок;
- частіше посміхатися.

ПОРУШЕННЯ, БАР'ЄРИ ТА ТРУДНОЩІ СПІЛКУВАННЯ



Під час спілкування багато людей відчують певні труднощі (бар'єри спілкування), які впливають на ефективність обміну інформацією, взаємодію, сприймання людьми одне одного. Вони мають соціальний або психологічний характер.

Бар'єри спілкування можуть бути пов'язані з характерами людей, їх прагненнями, поглядами, мовними особливостями, манерами спілкування, релігійними поглядами тощо. Однак процес комунікації може здійснюватися і при цих труднощах.

Психологічними причинами труднощів у спілкуванні є:



- нереальні цілі;
- неадекватна оцінка партнера, його здібностей та інтересів;
- неправильні уявлення про власні можливості;
- нерозуміння характеру оцінки й ставлення партнера;
- вживання не придатних до цієї ситуації способів звертання до партнера.

***Труднощі у професійному
спілкуванні виникають через:***







