Государственное профессиональное образовательное учреждение

 «Краснокаменский медицинский колледж»

**УЧЕБНО–МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

по организации внеаудиторной самостоятельной работы студентов

по учебной дисциплине

**ОГСЭ.05. Психология общения**

специальность 31.02.01 Лечебное дело

углубленная подготовка

очная форма обучения

2018

Разработчик:

Понкратова Т.А., преподаватель дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения ГПОУ «КМК»

Рассмотрено на заседании ЦМК ЛД

Протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ 20\_\_ г.

Председатель ЦМК ЛД

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Учебно-методические рекомендации предназначены для организации внеаудиторной самостоятельной работы студентов по дисциплине «Психология общения» специальности «Лечебное дело» углубленной подготовки очной формы обучения.

**СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ 4

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИМ ПОСОБИЕМ 5

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН 6

ИНСТРУКЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ 7

Самостоятельная работа № 1 7

Самостоятельная работа № 2 9

Самостоятельная работа № 3 17

Самостоятельная работа № 4 22

Самостоятельная работа № 5 35

Самостоятельная работа № 6 39

**ВВЕДЕНИЕ**

Жизнь – это самая большая ценность, какой обладает человек,

а самая большая роскошь в этой жизни – роскошь человеческого

общения.

/ А.Сент Экзюпери/

В последнее время проблема общения является одной из самых актуальных в обществе. Способность эффективно общаться – это искусство, которым должен владеть каждый человек, а особенно будущий медицинский работник, которому наряду с профессиональными знаниями необходимо научиться эффективно общаться с пациентом, его родственниками и коллегами.

Проблема профессионального общения, необходимость эмпатического понимания и ряд других факторов, характеризующих в целом взаимопонимание медика и пациента, сегодня понимается как одна из составных частей эффективности лечения.

При общении с пациентом необходимо соблюдать этико-деонтологические нормы и принципы поведения, создавать обстановку доверия, способствовать повышению авторитета медицинского учреждения.

Формирование коммуникативной компетенции – важнейшее направление современного профессионального образования. Невозможно стать профессионалом в какой-либо деятельности, если человек не владеет навыками общения и искусством взаимодействия.

Умение понимать пациента, сочувствовать, выслушивать с элементами эмоционального участия дается не сразу, а вырабатывается многолетним опытом и большим желанием к овладению профессией. Путь к истинному мастерству общения с пациентом долгий и нелегкий. Учебная дисциплина ОГСЭ.05. Психология общения призвана обеспечить будущих специалистов коммуникативными знаниями и умениями.

**В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:**

* применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
* использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

**В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:**

* взаимосвязь общения и деятельности;
* цели, функции, виды и уровни общения;
* роли и ролевые ожидания в общении;
* виды социальных взаимодействий;
* механизмы взаимопонимания в общении;
* техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
* этические принципы общения;
* источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

Учебно-методические рекомендации предназначены студентам для оказания методической помощи в выполнении внеаудиторной самостоятельной работы, объем и тематика которой предусмотрены программой учебной дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения по специальности 31.02.01 Лечебное дело углубленной подготовки очной формы обучения.

**РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИМ ПОСОБИЕМ**

**Уважаемые студенты!**

Учебно-методическое пособие предназначено для организации вашей внеаудиторной самостоятельной работы.

Задания для внеаудиторной самостоятельной работы представлены различными формами и видами: написание эссе, выполнение комплексных заданий, решение ситуационных задач, разработка информационного буклета с рекомендациями.

В учебно-методических рекомендациях описаны содержание и алгоритм выполнения самостоятельной внеаудиторной работы, а также критерии оценки выполненной работы.

 Учебно-методические рекомендации не содержат эталонов ответа, задания выполняются самостоятельно, контроль проводится преподавателем на практических занятиях.

При выполнении самостоятельной работы придерживайтесь следующих рекомендаций:

1. Внимательно изучите методические рекомендации по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы.
2. При выполнении самостоятельной работы ответы на вопросы, решения задач, выводы и т.п. записывайте чётко и кратко в заранее подготовленные тетради для внеаудиторной самостоятельной работы студента.
3. Внимательно прочитайте тему, цель и содержание задания самостоятельной работы.
4. Ознакомьтесь со списком литературы и источников по заданной теме самостоятельной работы.
5. Подготовьте все необходимое для выполнения задания, рационально (удобно и правильно) расположите на рабочем месте. Не следует браться за работу, пока не подготовлено рабочее место.
6. Продумайте ход выполнения работы, составьте план, если это необходимо.
7. Если ваша работа связана с использованием ИКТ, проверьте наличие и работоспособность программного обеспечения, необходимого для выполнения задания.
8. Не отвлекайтесь во время выполнения задания на посторонние, не относящиеся к работе, дела.
9. При выполнении самостоятельного задания соблюдайте правила техники безопасности и охраны труда.
10. В процессе выполнения самостоятельной работы обращайтесь за консультациями к преподавателю, чтобы вовре­мя скорректировать свою деятельность, проверить правильность выполнения задания.
11. Сдайте готовую работу преподавателю для проверки точно в указанный срок.
12. Ознакомьтесь с графиком самостоятельных работ обучающихся по дисциплине, уточните время, отводимое на выполнение задания, сроки сдачи и форму отчета у преподавателя.

**ЖЕЛАЮ УСПЕШНОЙ И ИНТЕРЕСНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ!**

**ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование темы программы** | **Количество часов на выполнение задания** |  **Цель ВСРС** | **Вид самостоятельной работы**  | **Форма контроля** |
| 1 | Общение как социально-психологический феномен | 3 | Для углубления и систематизации знаний | ВСРС 1. Написание эссе «Роль общения в профессиональной деятельности медицинского работника» | Индивидуальная проверка результатов выполнения заданияКонтроль на П1 |
| 2 | Общение как восприятие и взаимопонимание людьми друг друга | 1 | Для овладения знаниямиДля формирования умения | ВСРС 2.Выполнение комплексного задания «Синтоническая модель общения» | Индивидуальная проверка результатов выполнения заданияКонтроль на П1 |
| 3 | Общение как межличностное взаимодействие | 1 | Для овладения знаниямиДля формирования умения | ВСРС 3.Выполнение комплексного задания «Виды контактного взаимодействия: ассертивность и пристройки в общении» | Индивидуальная проверка результатов выполнения заданияКонтроль на П4 |
| 4 | Общение как обмен информацией | 1 | Для углубления и систематизации знанийДля формирования умения | ВСРС 4.Выполнение комплексного задания «Особенности невербальной коммуникации» | Индивидуальная проверка результатов выполнения заданияКонтроль на П5 |
| 5 | Общение как обмен информацией | 1 | Для углубления и систематизации знаний Для развития умения | ВСРС 5.Решение ситуационных задач «Правила беседы с пациентом» | Индивидуальная проверка результатов выполнения заданияКонтроль на П6 |
| 6 | Конфликты в профессиональной деятельности медицинского работника | 4 | Для овладения знаниямиДля развития умения | ВСРС 6.Разработка информационного буклета с рекомендациями «Правила поведения в конфликте» | Оценка разработки и представления буклетаКонтроль на П8 |
| Итого: |  **10** |

**ИНСТРУКЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ**

**Самостоятельная работа № 1**

**Тема:** Общение как социально-психологический феномен

**Цель работы**: углубление и систематизация знаний о взаимосвязи общения и деятельности; развитие умения анализировать информацию, делать выводы, высказывать и аргументировать свою точку зрения; формирование профессионально-личностной мотивации.

**Задание:** Написание эссе на тему «Роль общения в профессиональной деятельности медицинского работника».

**Алгоритм выполнения работы**:

1. Изучите информацию о взаимосвязи общения и деятельности, предлагаемую в учебнике Жарова М.Н. Психология общения: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / М.Н. Жарова. – М.: Издательский центр «Академия», 2014 – стр. 6 – 39.
2. Осуществите поиск дополнительной информации о роли общения в профессиональной деятельности медицинского работника с помощью сети Internet.
3. Проанализируйте содержание изученной информации и изложите свое видение заданной темы в форме эссе. При написании эссе используйте методические рекомендации.
4. Подготовьте эссе для индивидуальной проверки преподавателем к практическому занятию № 1.
5. Внесите запись о выполнении ВСРС 1. Написание эссе на тему «Роль общения в профессиональной деятельности медицинского работника» в Дневник освоения компетенций.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ ЭССЕ**

**Эссе**(с французского essai — «попытка, проба, очерк») — прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на исчерпывающий ответ.

Эссе студента - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но согласована с педагогом). Должно содержать чёткое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающую авторскую позицию по поставленной проблеме.

**Структура эссе**

1. Титульный лист.
2. Введение: изложение обоснования выбора темы.

При работе над введением могут помочь ответы на следующие вопросы: «Надо ли давать определения терминам, прозвучавшим в теме эссе?», «Почему тема, которую я раскрываю, является важной в настоящий момент?», «Какие понятия будут вовлечены в мои рассуждения по теме?», «Могу ли я разделить тему на несколько более мелких подтем?»

1. Основная часть: предполагает изложение аргументации, анализ, исходя из имеющихся данных, позиций по проблеме.
2. Заключение: обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения.

Методы, рекомендуемые для составления заключения: цитата, оригинальное авторское заключение.

**Как подготовить и написать эссе?**

Качество любого эссе зависит от трех взаимосвязанных составляющих, таких как:

* исходный материал, который будет использован (конспекты прочитанной литературы, лекций, записи результатов дискуссий, собственные соображения и накопленный опыт по данной проблеме);
* качество обработки имеющегося исходного материала (его организация, аргументация и доводы);
* аргументация (насколько точно она соотносится с поднятыми в эссе проблемами).

Процесс написания эссе можно разбить на несколько стадий: обдумывание - планирование - написание - проверка - правка.

**Планирование** - определение цели, основных идей, источников информации, сроков окончания и представления работы.

**Цель** должна определять действия.

**Идеи**, как и цели, могут быть конкретными и общими, более абстрактными.

**Мысли, чувства, взгляды и представления** могут быть выражены в форме аналогий, ассоциации, предположений, рассуждений, суждений, аргументов, доводов и т.д.

**Аналогии** - выявление идеи и создание представлений, связь элементов значений.

**Ассоциации** - отражение взаимосвязей предметов и явлений действительности в форме закономерной связи между нервно - психическими явлениями (в ответ на тот или иной словесный стимул выдать « первую пришедшую в голову» реакцию).

**Предположения** - утверждение, не подтвержденное никакими доказательствами.

**Рассуждения** - формулировка и доказательство мнений.

**Аргументация** - ряд связанных между собой суждений, которые высказываются для того, чтобы убедить читателя (слушателя) в верности (истинности) тезиса, точки зрения, позиции.

**Суждение** - фраза или предложение, для которого имеет смысл вопрос: истинно или ложно?

**Доводы** - обоснование того, что заключение верно абсолютно или с какой-либо долей вероятности. В качестве доводов используются факты, ссылки на авторитеты, заведомо истинные суждения (законы, аксиомы и т.п.), доказательства (прямые, косвенные, «от противного», «методом исключения») и т.д.

Перечень, который получится в результате перечисления идей, поможет определить, какие из них нуждаются в особенной аргументации.

**Источники**. Тема эссе подскажет, где искать нужный материал. Обычно пользуются библиотекой, Интернет-ресурсами, словарями, справочниками.

**Качество текста** складывается из четырех основных компонентов: ясности мысли, внятности, грамотности и корректности.

**Мысль** - это содержание написанного. Необходимо четко и ясно формулировать идеи, которые хотите выразить, в противном случае вам не удастся донести эти идеи и сведения до окружающих.

**Внятность** - это доступность текста для понимания. Легче всего ее можно достичь, пользуясь логично и последовательно тщательно выбранными словами, фразами и взаимосвязанными абзацами, раскрывающими тему.

**Грамотность** отражает соблюдение норм грамматики и правописания. Если в чем-то сомневаетесь, загляните в учебник, справьтесь в словаре или руководстве по стилистике или дайте прочитать написанное человеку, чья манера писать вам нравится.

**Корректность** - это стиль написанного. Стиль определятся жанром, структурой работы, целями, которые ставит перед собой пишущий, читателями, к которым он обращается.

**Оценка выполнения задания:**

|  |  |
| --- | --- |
| Баллы  | Критерии оценки |
| 5 | - эссе написано в соответствии с заданной темой;- тема раскрыта полно, логично, последовательно;- рассмотрены различные взгляды, подходы, позиции;- аргументированное выражение собственной позиции;- текст грамотен, доступен для понимания;- оформление эссе эстетично, аккуратно |
| 4 | - эссе написано в соответствии с заданной темой;- тема раскрыта в достаточном объеме;- в изложении информации незначительно нарушена логика, последовательность;- рассмотрены различные взгляды, подходы, позиции;- собственная позиция недостаточно аргументирована;- наличие несущественных ошибок;- присутствуют незначительные недочеты в оформлении |
| 3 | - в эссе присутствует отклонение от заданной темы;- тема раскрыта в недостаточном объеме;- в изложении нарушена логика, последовательность;- отсутствует описание различных взглядов на проблему;- собственная позиция недостаточно аргументирована;- наличие незначительных множественных ошибок;- присутствуют серьезные недочеты в оформлении |
| 2 | - содержание эссе не соответствует заданной теме;- тема не раскрыта;- отсутствует описание различных взглядов на проблему;- отсутствует собственная позиция автора;- множество значительных ошибок;- оформление крайне небрежно, неэстетично;- задание не выполнено |

**Самостоятельная работа № 2**

**Тема:** Общение как восприятие и взаимопонимание людьми друг друга

**Цель работы**: изучение понятия, техник и приемов синтонической модели общения для эффективного восприятия и взаимопонимания в процессе общения; формирование умения позитивно мыслить; развитие эмоционального интеллекта.

**Задание:** Выполнение комплексного задания «Синтоническая модель общения».

**Алгоритм выполнения работы**:

1. Изучите информацию о техниках и приемах синтонической модели общения (Приложение 1).
2. Выполните комплексное задание «Синтоническая модель общения».
3. Подготовьте выполненное задание для индивидуальной проверки преподавателем к практическому занятию № 1.

**КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ «СИНТОНИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ ОБЩЕНИЯ»**

Запишите в тетради заголовок «Синтоническая модель общения» и выполните предложенные задания:

1. Ответьте на предложенные вопросы:

А) В рамках какого направления разработана синтоническая модель общения? Что означает понятие «синтония»?

Б) Что такое нейролингвистическое программирование?

В) Кто является разработчиками НЛП?

Г) На чем основано НЛП?

Д) Какова формула общения с точки зрения синтонической модели?

2. Дайте определение понятиям:

|  |  |
| --- | --- |
| - сенсорная острота;- паттерн;- калибровка;- гибкость в общении; | - конгруэнтность;- раппорт;- ресурсное состояние;- репрезентативная система |

3. Составьте схему «Тип ведущей модальности восприятия»:

Тип ведущей модальности восприятия

Визуальная модальность

……..

……..

…….

……..

……..

……..

Кинестетик

Логическое осмысление

Звуковая информация

…….

…….

4. Перечислите коммуникативные умения, которые необходимо развивать, чтобы эффективно общаться с позиций синтонической модели общения.

5. Переструктурируйте утверждение «Я всегда совершаю ошибки и не могу себя за них простить», используя предложенный образец:

Образец

|  |  |
| --- | --- |
| Негативное утверждение | Позитивное утверждение |
| Меня раздражают пациенты, которые не могут понять очевидных вещей. Я не могу справиться со своим раздражением. | Хорошо, что не все пациенты трудные. Мое раздражение – это проявление моей эмоциональности. Но я могу научиться управлять этой силой. Я могу, если захочу, овладеть приемами общения с трудными пациентами. |

**Оценка выполнения задания:**

|  |  |
| --- | --- |
| Баллы  | Критерии оценки |
| 5 | - все задания выполнены правильно в полном объеме |
| 4 | - правильно выполнены 4 задания, в достаточном объеме, в оформлении имеются незначительные недочеты или небольшая небрежность |
| 3 | - правильно выполнены 3 задания, в достаточном объеме, имеются незначительные множественные ошибки |
| 2 | - правильно выполнены 2 задания, в недостаточном (избыточном) объеме, имеются незначительные множественные ошибки;- правильно выполнено 1 задание, в недостаточном (избыточном) объеме, имеются значительные множественные ошибки;- все задания выполнены неверно / задания не выполнены |

Приложение 1

**СИНТОНИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ ОБЩЕНИЯ**

Синтоническая модель общения разработана в рамках нейролингвистического программирования. **Нейролингвистическое программирование (НЛП)** — это результат слияния психологии, лингвистики, математики, кибернетики. Приемы НЛП успешно используются в педагогике, менеджменте, психотерапии, бизнесе.

НЛП основано на технике моделирования (копирования) вербального и невербального поведения людей и наборе связей между формами речи, движением глаз, тела и памятью.

Разработчики НЛП – Ричард Бендлер, Джон Гриндер, Фрэнк Пьюселик.

Название «синтоническая» образовано от слова «**синтония»**, что означает «быть в гармонии с собой и другим».

Синтоническая модель общения рассматривает общение как результат сложного взаимодействия процессов восприятия и мышления (**восприятие + мышление = общение**).

Синтоническая модель выделяет следующие **основные умения общения:**

* определение желаемых целей;
* сенсорная острота;
* гибкость;
* конгруэнтность;
* раппорт;
* ресурсное состояние.

НЛП делит процесс овладения данными умениями на части или шаги. Если вы хотите успешно взаимодействовать с людьми, необходимо овладеть техникой этих шагов с помощью специальных практических упражнений.

**Основные умения общения: Определение желаемых результатов**

Общение без результата, как путешествие без цели. Результат — это то, что вы хотите увидеть, услышать и почувствовать.

**Способы уточнения целей и превращения их в результат**:

1. уточнение результата - точно определите желаемый результат;
2. формулировка результата в положительной форме, например: «Хочу быть здоровым» — позитивная положительная форма, «Не хочу болеть» - это результат, сформулированный в отрицательной форме;
3. вычленение сенсорных показателей результата: для этого нужно ответить на вопросы: «Что я увижу, когда достигну результата?», «Что я услышу?», «Что я почувствую?»;
4. согласование результатов с партнером по общению: большинство людей помогут вам в достижении ваших результатов, если они одновременно будут достигать и своих. Если вы добиваетесь результатов во вред интересам других, вы манипулируете, и люди будут открыто или тайно препятствовать вашему успеху. Тех, кто манипулирует другими, обычно ждет встреча с обидой, обвинением, угрызением совести и местью.

**Основные умения общения: Сенсорная острота**

У каждого человека есть **сенсорное чутье**, которое помогает ему видеть, слышать, чувствовать изменения в поведении партнера по общению. Сенсорное чутье необходимо, чтобы контролировать процесс общения, обеспечивая успешное продвижение к результату. Некоторые сигналы в поведении собеседника могут подсказать, что сделан неправильный шаг или, что надо немного отступить, чтобы достигнуть цели.

Сенсорная острота помогает заметить мельчайшие изменения в поведении собеседника: ведь внутренние мысли и эмоции человека проявляются через внешнее поведение (позы тела, покачивания, наклоны головы, движения плеч, жестикуляция рук). Есть и более тонкие **бессознательные видимые реакции**: в окраске кожи, в тонусе мышц, в скорости дыхания, сиюминутном дрожании нижней губы.

**Развивая сенсорную остроту, надо освоить три шага**:

1. Фиксация изменений в поведении человека - тренируйтесь каждый день в наблюдении за людьми, но помните правило: «Остановиться, послушать, посмотреть, включить свою интуицию, но не спешить с интерпретацией».
2. Различение паттернов, т. е. повторяющихся моментов в поведении человека. Посмотрите внимательно на того, кто, например, нервничает: одни переминаются с ноги на ногу, бледнеют, другие — стремительно расхаживают по комнате, сжимают кулаки, покусывают губы. Такие повторяющиеся специфические изменения в позе тела, в движениях головы, рук, ног, окраске лица, в ритме дыхания, темпе голоса и называют паттернами.
3. Калибровка, т. е. узнавание определенного состояния человека по его невербальным сигналам, установление связи между внешним паттерном поведения человека и его внутренним состоянием.

**Основные умения общения: Гибкость**

Процесс общения во многом зависит от **гибкости** собеседников — способности изменять свое поведение в зависимости от обстоятельств, реагировать на поведение партнера. Научиться гибкости — значит обрести способность видеть в поведении партнера особенности его восприятия, мышления, и, варьируя свое поведение, добиться взаимопонимания.

Правило НЛП гласит: «Если то, что вы делаете, не срабатывает, попробуйте сделать что-нибудь другое». У гибкого поведения есть преимущества: новое поведение вызывает и новую ответную реакцию, и, возможно, вы добьетесь желаемого результата, используя разные новые способы поведения.

**Чтобы приобрести гибкость, надо освоить три шага**:

1. прерывание старых паттернов поведения (например, поезжайте на учебу другой дорогой, или подумайте о трех новых возможных способах достижения того же самого результата);
2. изобретение и использование новых возможностей и новых способов поведения (например, вообразите, что вы — совсем не вы, а ваш сосед по лестничной площадке. Как выглядит мир с его точки зрения? Представьте возраст 18 и 39. Какой вам кажется жизнь в 18 лет? А в 39?);
3. быстрая последовательность прерывания старых паттернов поведения и использования новых выборов (например, когда вы заметите, что внутренний голос вам приказывает: «Ты должен!», измените свое поведение, сыграйте другую роль, хотя бы в течение трех минут побудьте кем-то иным. Или еще упражнение: в середине спора отступите и скажите собеседнику: «Вы полностью правы. Что вы хотите теперь?»).

**Основные умения общения: Конгруэнтность**

Слово «конгруэнтность» произошло от латинского «congraens», что означает «встретиться и прийти к соглашению». В каждом из нас много разных частей. Если все части личности действуют согласованно, объединяются, направляя свои усилия на достижение результата, важного для всех, выбирая при этом единый способ взаимодействия, — вы конгруэнтны. Если мы говорим одно, делаем другое, а желаем — совсем третьего, то мы не конгруэнтны и наше состояние заметно для окружающих людей. Быть конгруэнтным — значит сделать шаг к достижению внутренней целостности.

**Шаги по освоению конгруэнтности**:

1. различение состояний конгруэнтности (состояние 100%-ной вовлеченности, сосредоточенности всех сил на выполняемой задаче) и неконгруэнтности (состояние внутренней конфронтации, конфликта с самим собой, противоречия желаний, слов, мыслей и дел);
2. знакомство с различными частями своей личности. НЛП предлагает человеку осознать, какие роли он играет в своей жизни, какие желания у него возникают, какие части личности ему свойственны. При этом важно «увидеть», «услышать», «почувствовать» каждую часть. Как она обычно заявляет о своем существовании? Как вы чувствуете ее своим телом?
3. определение целей, намерений и желаний каждой части личности — очень важный шаг к конгруэнтности. Мы можем быть конгруэнтными только тогда, когда мы точно знаем, чего хотим, к каким результатам стремимся;
4. определение приоритетных целей, т. е. что вам необходимо достичь прежде всего, какая цель может быть самой главной на данное время и в перспективе;
5. достижение согласия между различными частями личности о том, что они признают установленный приоритет целей — только лишь тогда вы будете конгруэнтны в своих действиях, жестах, интонациях, в выборе слов и ваше общение будет максимально способствовать достижению желаемых результатов.

**Основные умения общения: Раппорт**

Слово «**раппорт**» означает в английском языке отношения гармонии, согласованности, единства и симпатии. Это самый важный процесс в любом взаимодействии. Специалисты НЛП считают, что без раппорта вы никогда не достигнете того, чего хотите. Как узнать, что у вас есть раппорт с собеседником? По-разному: у одних людей появляется ощущение покоя, у других — чувство разделенного взаимопонимания.

**Для создания раппорта необходимо освоить следующие шаги:**

1. Проверка вашего доверия к партнеру, с которым вы общаетесь, уверены ли вы в его компетентности, в его способностях, надежности.
2. Проверка доверия партнера к вам. Ответ на вопрос «Доверяет ли мне мой собеседник?» поможет получить сенсорная острота.
3. Установление соответствия тону и темпу голоса вашего собеседника. Тон голоса бывает высоким или низким, громким или тихим. Темп голоса бывает быстрым или медленным, с паузами или без них. Однако нельзя резко менять свой темп и тон голоса, подстраиваясь под партнера. Делать это надо потихоньку, маленькими шажками.
4. Установление соответствия дыханию собеседника. Чтобы заметить скорость дыхания человека, полезно наблюдать за верхней линией плеч дыхания собеседника и попытаться уловить довольно заметные движения вверх и вниз. Если вам удалось уловить ритм дыхания, вы можете подстроиться под него после некоторой тренировки.
5. Установление соответствия ритму движения собеседника.
6. Соответствие позе тела собеседника. Использовать эту технику надо осторожно, чтобы не оскорбить собеседника. В спонтанном раппорте отражение тел собеседниками происходит естественно.

Достижение раппорта — это способ синхронизации собеседников, так как внешнее соответствие подчеркивает сходство и смягчает различия, в результате — взаимное понимание между людьми усиливается. Установив раппорт с собеседником, вы можете незаметно для него постепенно «повести» его дыханием, позой, темпом голоса за собой, подведя его с помощью этих невербальных средств и наличия убедительной словесно-логической аргументации к желаемому результату.

**Основные умения общения: Ресурсное состояние**

**Ресурсное состояние** — это оптимальное внутреннее состояние человека. Оно основано на воспоминаниях о когда-то успешно выполненной работе, о приятных состояниях внутренней гармонии, уверенности.

**Чтобы научиться входить в ресурсное состояние, необходимо освоить четыре шага**:

1. Поиск воспоминаний об успехе в своем прошлом опыте: вспомните, когда у вас что-то получалось легко, вдохновенно, красиво — вам самим и окружающим это очень нравилось.
2. Найдите удобное место и позвольте себе пережить то состояние успеха снова. При этом полезно себя спросить: «Что я видел, когда у меня все так хорошо получалось? Что я при этом чувствовал? Что слышал?».
3. Когда воспоминание о той, прежней, ситуации восстановится в достаточно полной мере и достигнет наибольшей интенсивности, дотроньтесь пальцами правой руки до запястья левой, чтобы установить условную связь по типу «стимул — реакция». Запомните ту точку, к которой прикасались, и с каким нажимом было прикосновение. На языке НЛП такое установление условной связи называется **«якорение»**. «Якорить» надо пик эмоционального переживания, когда почувствуете, что сейчас вы в состоянии работать даже лучше, чем в прошлом, к которому относятся ваши воспоминания.
4. Вхождение в ресурсное состояние — для этого надо повторить второй и третий шаги, т.е. последовательно и быстро войти в воспоминание о ресурсном состоянии и повторное установление того же самого якоря, а потом одновременное использование якоря и восстановление воспоминаний. Такая двойная процедура нужна, чтобы удостовериться, что якорь (прикосновение или слово или их сочетание) немедленно вызывает в памяти оптимальное внутреннее состояние, необходимое для успешной деятельности.

**Репрезентативная система (модальность восприятия)**

Процесс общения начинается с восприятия, именно с его помощью человек устанавливает контакт с миром и людьми.

Известно, что информация воспринимается человеком в виде образов, звуков и ощущений (обоняние, осязание, вкус). Назы­ваются эти каналы восприятия — **сен­сорные (репрезентативные) системы или модальности воспри­ятия**.

Одному человеку необходимо видеть, другому достаточно услышать, а третьему потрогать, чтобы понять и определить, что это такое. Для первого ведущей модальностью является зрительная информация, этих людей принято называть визуалами. Для второго – слуховая информация. Таких людей относят к аудиалам. Для третьего большое значение имеет ощущение, движение, запахи, вкусы. Это кинестетики.

В процессе общения можно значительно увеличить степень контакта с собеседником, если понять, какова его ведущая модальность и подстроиться под него.

Как определить, какая репрезентативная система присуща собеседнику? Для этого надо внимательно понаблюдать за ним. Установлено, что ведущая репрезентативная система внешне проявляется в движениях глаз, выборе слов, используемых в общениях, в особенностях дыхания и даже позы. Многое скажут слова, которые использует человек. Еще красноречивее будет его невербальное поведение: движение глаз, темп и тембр голоса, дыхание, поза. Эту важную информацию нельзя подделать, она поступает прямо из подсознания, важно только научиться ее распознавать.

Если вы будете правильно выбирать и использовать слова, в соответствии с ведущей репрезентативной системой собеседника, вас сочтут человеком, с которым приятно общаться, с которым легко установить контакт и взаимопонимание.

Существуют особые **поведенческие индикаторы**, которые помогут распознать ведущую модальность человека.

**Человек с визуальной репрезентативной системой**, собираясь что-то сказать, перебирает и просматривает в памяти картинки, чтобы определить, что происходит в настоящий момент. Это совершается очень быстро и его глаза при этом расфокусированы на пятно на расстоянии около 60 см от носа. Если вы станете прямо на это место, вы можете помешать такому человеку думать: он даже может рассердиться.

В речи людей-визуалов преобладают слова визуального смысла: «видеть», «ясно», «красочный», «я вижу, что вы имеете в виду» и т. п. Темп речи у них выше, чем у людей с аудиальной и кинестетической репрезентативными системами.

**Человек с аудиальной репрезентативной системой**, собираясь что-то сказать, прислушивается к своему внутреннему голосу. Ему трудно сделать выбор; внутренний голос постоянно ведет дискуссию, не зная, чему отдать предпочтение. Глаза человека в это время смотрят вправо или влево, двигаясь по средней линии или идут вниз и влево.

В речи людей-аудиалов преобладают слова: «я слушаю вас», «давайте обсудим», «какой тон», «интонация», «крики» и т. п.

**Люди с кинестетической репрезентативной системой** прежде чем сказать, прислушиваются к своим внутренним чувствам и их глаза при этом непроизвольно смотрят вниз-вправо.

В речи кинестетиков преобладают слова: «касаться», «трогать», «ощутимый», «болезненный», «тяжелый», «чувствую проблему», «тяжко на душе» и т. п.

К классической триаде людей добавляют еще один тип — **дигиталов (дискретов),** **«компьютеров»**. Люди с дигитальной (дискретной, рассудочной) модальностью – весьма своеобразный и достаточно редко встречающийся типаж, которому свойственно особое восприятие мира. Он ориентирован, прежде всего, на логику, смысл и функциональность.

В разговоре с дискретом складывается впечатление, что он как будто ничего не чувствует, но много знает, и еще больше – стремится узнать, осмыслить, понять и разложить по полочкам. Их движения глаз трудно уловить, они предпочитают пользоваться словами: «надо разобраться», «проанализируем», «систематизировать» и т.п. Поскольку дискреты воспринимают мир через логическое осмысление, общаться с ними стоит именно с помощью логических доводов, желательно еще и подкрепленных статистическими данными.

**Определение модальности по направлению взгляда**

Есть еще один способ, позволяющий распознать ведущую модальность – для этого необходимо обратить внимание на направление взгляда собеседника: вверх, вниз, прямо, направо, налево:

* взгляд направлен вверх – область визуализации;
* взгляд направлен горизонтально – аудиальная область;
* взгляд направлен вниз – область чувств и ощущений;
* взгляд вверх-влево – визуальное воспоминание, человек пытается что-то увидеть из прошлого;
* взгляд вверх-вправо – зрительное конструирование; когда хотят что-то приукрасить в своем рассказе или сказать неправду;
* взгляд горизонтально-влево – аудиальное воспоминание; воспроизведение речи, звуков по памяти; «слышит» разговор прошлого;
* взгляд горизонтально-вправо – конструирование речевых образов, сознательный контроль речи, в том числе и ложь; старается определить для себя, что хочет сказать дальше, какой смысл вложить в свои слова;
* взгляд вниз-влево – припоминание чувств и ощущений; идет внутренний диалог; серьезные размышления; область рационального, логического мышления; человек комментирует собственный опыт, оценивает его;
* взгляд вниз-вправо – обращение к внутреннему миру ощущений и чувств.

**Наиболее эффективное общение возможно в том случае, когда человек развил у себя следующие коммуникативные умения**:

* учитывать как свою репрезентативную систему, так и собеседника;
* позитивно формулировать свои цели общения;
* понимать и учитывать цели и интересы собеседника;
* проявлять конгруэнтность (внутреннюю гармонию, согласованность желаний, мыслей, слов, действий);
* быть гибким в общении;
* проявлять наблюдательность, восприимчивость к мельчайшим неконтролируемым изменениям в состоянии и облике собеседника;
* входить в состояние раппорта («одной волны») с собеседником;
* использовать своевременно «ресурсное состояние» своей психики для достижения успеха в общении.

**СИНТОНИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ ОБЩЕНИЯ**

**Самостоятельная работа № 3**

**Тема:** Общение как межличностное взаимодействие

**Цель работы**: изучение понятия и особенностей ассертивного поведения и пристроек в общении; формирование умения определять вид и особенности контактного взаимодействия в общении (ассертивное поведение и пристройки в общении).

**Задание:** Выполнение комплексного задания «Виды контактного взаимодействия: ассертивность и пристройки в общении».

**Алгоритм выполнения работы**:

1. Изучите информацию об особенностях ассертивного поведения и пристройках в общении (Приложение 2).
2. Выполните комплексное задание «Виды контактного взаимодействия: ассертивность и пристройки в общении».
3. Подготовьте выполненное задание для индивидуальной проверки преподавателем к практическому занятию № 4.

**КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ «ВИДЫ КОНТАКТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ: АССЕРТИВНОСТЬ И ПРИСТРОЙКИ В ОБЩЕНИИ»**

Запишите в тетради заголовок «Виды контактного взаимодействия: ассертивность и пристройки в общении» и выполните предложенные задания:

1. Ответьте на предложенные вопросы:

А) Что такое ассертивность?

Б) Какова суть ассертивного поведения?

В) В чем состоит цель ассертивности?

Г) Каков принцип ассертивного поведения?

Д) Каким видам взаимодействия предлагает альтернативу ассертивное поведение?

2. Используя обозначения в таблице, составьте и запишите буквенный код:

А) агрессивного поведения;

Б) ассертивного поведения;

В) пассивного поведения.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Выражение лица | **А**нервозное выражение, глаза часто опущены вниз  | **Б**расслабленное, приятное, твердое выражение, хороший зрительный контакт; глаза на уровне собеседника | **В**напряженное, сердитое выражение, пристальный взгляд |
| Поза | **Г**руки на бедрах, расхаживание взад и вперед, вторжение в чужое пространство; часто стоит, когда остальные сидят; обычно старается доминировать | **Д**согнутая, неудобная поза; может прислониться к чему - либо или готов убежать | **Е**расслабленная, прямая поза; соблюдение личного пространства |
| Тон голоса | **Ж**твердый, уверенный и теплый, проявляющий уважение к другому человеку  | **З**громкий, требовательный, угрожающий, повелительный | **И**тихий, дрожащий и слабый, трудноразличимый |
| Жесты | **К**резкие, стремительные, сжатые кулаки | **Л**соответствующие моменту | **М**нервные и беспокойные |
| Вербальные компоненты речи | **Н**стремление скрыть смысл слов, оправдаться, повиноваться другому человеку  | **О**искреннее проявление чувств, обычно выражающие то, что человек думает | **П**обвинительный, атакующий, старающийся унизить и победить любой ценой |

3. Запишите 3 базовых права ассертивной личности, наиболее важных именно для Вас.

4. Дайте определение понятию «пристройка» в общении.

5. Сопоставьте позицию в общении и представления человека о себе:

|  |  |
| --- | --- |
| А) Пристройка «сверху» | 1) я имею право требовать от него; |
| Б) Пристройка «снизу» | 2) я в нем нуждаюсь; |
| В) Пристройка «наравне» | 3) я ему нужен больше, чем он мне; |
|  | 4) он имеет право мне отказать; |
|  | 5) мы одинаково нужны друг другу |

**Оценка выполнения задания:**

|  |  |
| --- | --- |
| Баллы  | Критерии оценки |
| 5 | - 14 - 15 правильных ответов |
| 4 | - 12 - 13 правильных ответов |
| 3 | - 10 - 11 правильных ответов |
| 2 | - менее 10 правильных ответов |

Приложение 2

**ВИДЫ КОНТАКТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ: АССЕРТИВНОСТЬ И ПРИСТРОЙКИ В ОБЩЕНИИ**

**АССЕРТИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ**

**Ассертивность** (англ. Assert — настаивать на своем) — способность человека не зависеть от внешних влияний и оценок, самостоятельно регулировать собственное поведение, отвечать за свои поступки и слова, быть уверенным в том, что делаешь или говоришь.

Этот термин появился в 50 - 60-х годах ХХ века как альтернатива агрессивному и пассивному поведению. Суть ассертивного поведения в том, что человек отстаивает свою точку зрения и добивается необходимого, стараясь сохранить уважение к партнеру и отношения с ним.

В обычной жизни модель поведения большинства людей тяготеет к одной из двух крайностей: пассивности либо агрессии. В первом случае человеком, который добровольно принимает на себя роль жертвы, руководит неуверенность в себе, страх перед лицом перемен или, наоборот, опасения потерять то, что уже нажито. Во втором — явное или завуалированное желание манипулировать окружающими, подчиняя их своим интересам. Агрессор руководствуется принципом «ты мне должен, потому что я сильнее», жертва — «ты мне должен, потому что я слабый, а слабых нужно поддерживать».

В отличие от этих двух распространённых типов коммуникации ассертивное поведение опирается на кардинально иной принцип: «я тебе ничего не должен, и ты мне ничего не должен, мы партнёры». Цель ассертивности - отстаивать свои права без нарушения прав других людей.

**Базовые права ассертивной личности:**

* У меня есть право выражать свои чувства
* У меня есть право выражать свои мнения и убеждения
* У меня есть право говорить «да» или «нет»
* У меня есть право менять свое мнение
* У меня есть право сказать «Я не понимаю»
* У меня есть право просто быть самим собой и не подстраиваться под других людей
* У меня есть право не брать на себя ответственность за проблемы других людей
* У меня есть право просить о чем-то других
* У меня есть право устанавливать свои собственные приоритеты
* У меня есть право на то, чтобы меня слушали и серьезно ко мне относились
* У меня есть право делать ошибки и чувствовать себя комфортно, признавая их
* У меня есть право быть нелогичным, принимая решения
* У меня есть право сказать «Мне все равно»
* У меня есть право быть несчастным или счастливым.

**Особенности ассертивного поведения**

**Суть ассертивного поведения:** Вы защищаете Ваши собственные права, выражаете Ваши мысли и чувства прямо, честно и открыто средствами, уважающими права других.

**Принципы ассертивного поведения:**

* Принятие на себя ответственности за свои слова, действия и свою жизнь.
* Самоуважение и уважение к другим людям.
* Эффективное общение: честность, открытость, прямота, умение сказать то, что вы думаете, не расстраивая собеседника.
* Уверенность, позитивная установка.
* Умение слушать и понимать услышанное.
* Достижение компромисса. Найти такой выход из ситуации, который устроит всех.

|  |  |
| --- | --- |
| **Явное поведение** | **Скрытая мысль** |
| Вот что я думаю. Вот что я чувствую. Вот как я оцениваю ситуацию. А как насчет Вас? Если наши потребности конфликтуют, я, конечно же, готов рассмотреть различия, и, возможно, буду готов к компромиссу. | Я не позволю Вам использовать меня и не буду атаковать Вас за то, что Вы такой, как Вы есть. |

**Цель**: общаться ясно и прямо, как взрослый со взрослым.

**Вербальные и невербальные характеристики**

* Активное слушание
* Твердый, спокойный голос
* Прямой контакт глаз
* Прямая, сбалансированная, открытая позиция тела
* Громкость голоса, подходящая к ситуации
* Использование: «Я», «Я люблю, хочу...», «Я не хочу...»
* Фразы сотрудничества: «А что Вы думаете по этому поводу?»
* Подчеркнутые утверждения заинтересованности: «Мне бы очень хотелось...».

**Особенности пассивного (неассертивного) поведения**

**Суть пассивного поведения**: Вы нарушаете Ваши собственные права, так как не выражаете свои чувства, мысли и убеждения, а, следовательно, позволяете другим нарушать Ваши права.

Пассивное поведение может также означать выражение мыслей и чувств в такой извиняющейся и скромной манере, что другие просто не обратят на них внимание.

Неассертивные люди думают, что они не контролируют события, находятся под контролем и не имеют возможности действовать самостоятельно. Они не позволят своим потребностям иметь преимущество над потребностями других. Они позволяют другим принимать за них решения, даже если знают, что впоследствии они будут об этом жалеть. Они чувствуют себя беспомощными и бесправными.

|  |  |
| --- | --- |
| **Явное поведение** | **Скрытая мысль** |
| Со мной все равно не считаются, поэтому можете мной пользоваться. Мои чувства, потребности и мысли менее важны, чем Ваши. | Позаботьтесь обо мне и телепатически поймите мои чувства и потребности. Разве Вы будете любить/уважать меня, если я буду ассертивным? Я должен защитить Вас от боли. |

**Цель**: Умиротворить другого и избежать конфликта и неприятностей любой ценой.

**Вербальные и невербальные характеристики**

* Ходить вокруг да около - не говорить о себе, о том, что в действительности имеешь в виду
* Не к месту извиняться мягким, неустойчивым голосом
* Быть нечетким, избегать прямого взгляда
* Избегать телесных контактов - отступить от других, сутулить плечи
* Моргать или смеяться при выражении гнева
* Прикрывать рот рукой
* Использовать фразы: «Если это не будет слишком затруднительно для Вас» и «Но все равно делайте, что хотите...»

**Агрессивное поведение**

**Суть:** Вы защищаете свои личные права и выражения чувств, мыслей таким образом, что это становится неприемлемым и нарушает права другого человека. Превосходство достигается путем унижения других. Когда Вам угрожают, Вы атакуете.

Агрессивное поведение создает врагов, делая Вашу жизнь трудной. Если Вы контролируете то, что делают  другие, это требует много усилий и энергии и не дает Вам возможности  расслабиться. Отношения обычно построены на негативных эмоциях и  нестабильны. Рано или поздно обнаруживается, что Вы уже и не можете  вести себя неагрессивно, Вы причиняете боль небезразличным Вам людям и  страдаете от этого. Кроме того, человеческий организм не может жить долго в состоянии стресса и начинает давать сбои.

|  |  |
| --- | --- |
| **Явное поведение** | **Скрытая мысль** |
| Мне не важно, что Вы чувствуете. То, что важно для Вас, совершенно безразлично для меня. | Я «сделаю» тебя до того, как это сделаешь ты. Я здесь номер первый. |

**Цель**: Доминировать, побеждать, заставить другого проигрывать, наказать других.

**Вербальные и невербальные характеристики**

* Вторжение в пространство других людей
* Пронзительный, саркастический или снисходительный голос и взгляд
* Родительские жесты
* Угрозы: «Лучше поосторожней», «Если ты не...», «А ну-ка...» и др.
* Прерывания: «Да что ты говоришь», «То, что ты говоришь ерунда…» и др.
* Оценивающие комментарии

**ПРИСТРОЙКИ В ОБЩЕНИИ**

Возможные позиции в общении – **пристройки** - могут быть обозначены следующим образом:

1. Пристройка к партнеру **«сверху»**. Тот, кто стремится доминировать, занимает или стремится занять позицию сверху. Пристройка «сверху» может выглядеть как поучения, осуждения, советы, порицание, замечания, обращения на «ты», высокомерные или покровительствующие интонации, похлопывания по плечу, подача руки ладонью вниз, взгляды сверху вниз и многое другое.
2. Пристройка к партнеру «**снизу**». Это позиция подчиненной стороны. Оказавшись в ней, человек демонстрирует зависимость, требует защиты, лишен инициативы, власти. Пристройка «снизу» проявляется как просьба, извинение, поиск самооправдания, виноватые или заискивающие интонации, наклоны корпуса, опускание головы и другие формы демонстрации зависимости и подчинения.
3. Пристройка к партнеру «**наравне**». Позиция равенства сторон отражена в таких формах вербального и невербального поведения, как спокойный взгляд в глаза собеседнику, открытое выражение чувств и желаний, обоснованные высказывания и готовность выслушать критические замечания в свой адрес с последующим их обсуждением и т. д.

**Самостоятельная работа № 4**

**Тема:** Общение как обмен информацией

**Цель работы**: изучение особенностей каналов невербальной коммуникации и основных групп невербальных элементов общения; формирование умения распознавать невербальные сигналы собеседника.

**Задание:** Выполнение комплексного задания «Особенности невербальной коммуникации».

**Алгоритм выполнения работы**:

1. Изучите информацию об основных каналах невербальной коммуникации и группах невербальных элементов в общении (Приложение 3).
2. Выполните комплексное задание «Особенности невербальной коммуникации».
3. Подготовьте выполненное задание для индивидуальной проверки преподавателем к практическому занятию № 5.

**КОМПЛЕКСНОЕ ЗАДАНИЕ «ОСОБЕННОСТИ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ»**

Запишите в тетради заголовок «Особенности невербальной коммуникации» и выполните предложенные задания:

1. Перечислите основные каналы невербальной коммуникации.

2. Дайте определение понятиям:

|  |  |
| --- | --- |
| - просодика;- экстралингвистика;- мимика; | - такесика;- проксемика;- ольфакторика |

3. Определите, верно или неверно суждение:

А) Кинесика изучает передачу информации с помощью голосовых характеристик речи.

Б) Прямой контакт глаз может вызвать у собеседника тревогу.

В) Люди, имеющие высокий социальный статус стремятся подчеркнуть его, увеличивая дистанцию в общении с партнерами.

4. Соотнесите каналы общения и невербальные сигналы, о которых идет речь в предложенных ситуациях:

|  |  |
| --- | --- |
| А) поза | 1) Фельдшер пальпирует пациента |
| Б) мимика | 2) Пациент ждет, переминаясь с ноги на ногу, пока медсестра медленно заполняет бланк |
| В) жестикуляция | 3) Пациент воскликнул: «Хотел бы я убедиться, что лекарство мне поможет!» |
| Г) такесика | 4) Пациент поморщился от боли в суставе |
| Д) интонация | 5) Медсестра помахала рукой коллеге |

5. Определите эмоциональное состояние (страх, злость, печаль, радость) по мимическим проявлениям:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |

6. Во время беседы с медицинской сестрой пациент смотрит на нее нахмурившись, искоса. О чем это может говорить?

А) о заинтересованности пациента;

Б) об усталости пациента;

В) о недоверии пациента к словам медсестры;

Г) об отсутствии у пациента интереса к беседе.

7. Определите, что выражают жесты людей на рисунках:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| **А** | **Б** | **В** | **Г** |

8. Определите возможную причину описанного поведения вашего собеседника:

А) Ваш собеседник встал и стал расхаживать по комнате.

Б) В процессе беседы ваш собеседник начал посматривать на часы, повернувшись в сторону выхода.

В) Во время беседы ваш собеседник откинулся на спинку стула, перекрестил руки на груди и положил ногу на ногу.

9. Какой из рисунков иллюстрирует равноправные отношения?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| **А** | **Б** | **В** |

10. Укажите позицию, оптимальную для выработки совместного решения:

 **А Б В Г**

**Оценка выполнения задания:**

|  |  |
| --- | --- |
| Баллы  | Критерии оценки |
| 5 | - 29 - 32 правильных ответов |
| 4 | - 22 - 28 правильных ответов |
| 3 | - 18 - 21 правильных ответов |
| 2 | - менее 18 правильных ответов |

Приложение 3

**ОСОБЕННОСТИ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ**

**Каналы невербальной коммуникации**

Невербальная коммуникация осуществляется с участием разных сенсорных систем: зрения, слуха, кожно-тактильного чувства, вкуса, обоняния. В связи с этим выделяют различные каналы (виды) невербальной коммуникации:

1. **Акустический канал** – включает звуковое оформление речи (это не сами слова, а то, как они произносятся человеком) (вздохи, паузы, смех, а также темп, тембр, громкость и т.п.).
2. **Оптико-кинесический канал** – включает выразительные движения тела человека (контакт глаз, мимика, жесты, позы, походка).
3. **Проксемический канал** – расстояние между общающимися.
4. **Такесический канал** – прикосновения, которыми обмениваются партнеры в процессе общения (рукопожатия, похлопывания, поглаживания и т.п.).
5. **Ольфакторный канал** – запахи, которыми сопровождается процесс коммуникации (запах тела, запах косметики).

Каждый из представленных каналов имеет свои особенности и специфику проявления в процессе общения, что важно знать и необходимо учитывать для эффективного взаимодействия.

Акустический канал невербальной информации

Голосовые характеристики речи оказывают большое влияние на формирование образа партнеров в восприятии друг друга. Звуковое оформление речи передает информацию:

* о том, какое значение в данной ситуации придается тому или иному слову, высказыванию (в этом помогают ударение, паузы, интонирование и т.п.);
* о самом говорящем – его половых, возрастных особенностях, эмоциональном состоянии, отдельных личностных особенностях.

Акустический канал, являясь средством звукового оформления речи, включает в себя два компонента (подканала): экстралингвистику и просодику.

**Просодика** – это ритмико-интонационные характеристики речи (высота голоса, громкость, тембр, ритмичность, мелодика, скорость и т.п.).

Опираясь на анализ силы, громкости, чистоты, тембра, продолжительности звучания голоса, можно сделать выводы не только о возрасте или половых особенностях своего собеседника (даже если вы его не знаете и впервые разговариваете с ним по телефону), но и о его:

* состоянии, переживаниях (например, голос может быть жалобный, подавленный, веселый, радостный, раздраженный, тревожный и т.п.);
* отношении к ситуации общения (безразличный, безучастный, вежливый, дружественный, благожелательный, заискивающий, мстительный и т.п.),
* личностных особенностях (авторитетный, истеричный, капризный, застенчивый, настойчивый, уверенный и т.п.).

**Экстралингвистика** – это включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений человека: плач, кашель, смех, вздох, шепот, т.е. все то, что входит в понятие «интонация».

Большое значение в речи человека имеют паузы, которые наделяются функцией знака. Одна из функций паузы заключается в логической группировке слов. При этом длительность пауз не является стандартной и одинаковой. В результате, в зависимости от характера коммуникации выделяют:

* молчание-внимание;
* молчание-невнимание;
* молчание-отчуждение;
* молчание-«охлаждение»;
* ритуальное молчание.

**Интонация** представляет собой достаточно сложное явление, экспрессивность которого оценивается по целому ряду параметров. Например, такое простое слово «Да» можно произнести с разной интонацией, что будет принципиально менять содержание речи: «ДА-а!», «Да-а-а…..», «Да-Да», «Да?» и т.п.

Оптико–кинесический канал невербальной коммуникации (кинесика)

**Кинесика** – это разноуровневые движения, которые зрительно воспринимаются и реализуются субъектами общения, а также выполняют в общении регулятивно-экспрессивную функцию.

Основными **элементами кинесики** выступают:

1. мимика
2. контакт глаз (визуальный контакт)
3. поза
4. походка
5. жесты.

**Мимика (выражение лица)** - это организация лицевых мышц, которая передает эмоциональное состояние человека или реакцию на сообщение (обратную связь).

Важность мимики такова, что при ее отсутствии (**амимии**) общение становится затрудненным или практически невозможным.

**Мимика отражает**:

* отношение говорящего к произносимым словам (их значимость для говорящего, веру в то, что он говорит, как сам понимает то, что говорит, как понимает слушающего и др.);
* психические состояния говорящего (радость, удовлетворение, внимательность, скуку, досаду, усталость и др.);
* отношение к собеседнику (безразличие, уважение, сочувствие, доброжелательность, пренебрежение и др.);
* отношение к самому себе и своим действиям (собранность, решимость, самодовольство, растерянность и др.);
* некоторые качества (ум, глупость, самообладание, волю и др.).

В специальной литературе встречается более 20000 описаний выражений лица. Исследования показали, что люди вне зависимости от национальности и культуры, в которой они выросли, с достаточной точностью интерпретируют мимические конфигурации как выражение соответствующих эмоций. Основную информативную нагрузку несут брови и область вокруг рта (губы). Лучше всего распознаются эмоции радости, удивления, отвращения, гнева; сложнее – эмоции печали и страха.

Основные **характеристики мимики** – целостность и динамичность. Это означает, что в мимическом выражении шести основных эмоциональных состояний (гнева, радости, страха, страдания, удивления и презрения) все движения мышц лица скоординированы, что хорошо видно из схемы мимических кодов эмоциональных состояний.

**Мимические коды эмоциональных состояний**

|  |  |
| --- | --- |
| **Части и элементы лица** | **Эмоциональные состояния** |
| **Гнев** | **Презрение** | **Страдание** | **Страх** | **Удивление** | **Радость** |
| Положение рта | Рот открыт | Рот закрыт | Рот открыт | Рот чаще закрыт |
| Губы | Уголки губ опущены | Уголки губ приподняты |
| Форма глаз | Глаза раскрыты или сужены | Глаза сужены | Глаза широко раскрыты | Глаза прищурены или раскрыты |
| Яркость глаз | Глаза блестят | Глаза тусклые | Блеск глаз не выражен | Глаза блестят |
| Положение бровей | Брови сдвинуты к переносице | Брови подняты вверх |
| Уголки бровей | Внешние уголки бровей подняты вверх | Внутренние уголки бровей подняты вверх |
| Лоб | Вертикальные складки на лбу и переносице | Горизонтальные складки на лбу |
| Подвижность лица | Лицо динамичное | Лицо застывшее | Лицо динамичное |

**Контакт глаз (визуальный контакт)** – один из важнейших элементов оптико-кинесического канала, который играет большую роль в социальном поведении. Зрительный контакт находится в тесной связи с речевой деятельностью и характеризуется тем, как и сколько времени мы смотрим на другого человека в процессе взаимодействия.

Взгляд выполняет многочисленные **функции** и говорит о следующем:

* слушаем ли мы собеседника;
* какие чувства при этом испытываем;
* доминируем (смотрим в упор);
* подчиняемся (часто моргаем, избегаем контакта глаз).

Продолжительный контакт глаз может быть сигналом интереса, тогда как краткий контакт глаз обычно обозначает беспокойство. Общительные и уверенные в себе люди смотрят на собеседников пристальнее и дольше, чем замкнутые в себе.

Прямой контакт глаз в течение более 10 секунд может вызвать у собеседника психологический дискомфорт и беспокойство. Максимальное время, в течение которого прямой взгляд незнакомого человека переносится без дискомфорта, не превышает 3 секунд. Не очень уверенные в себе люди начинают ощущать напряжение раньше.

Считается, что люди должны смотреть друг на друга во время беседы в среднем от 30 до 60 % времени. Если люди во время беседы смотрят друг на друга более 60% времени, то они, вероятнее всего, больше заинтересованы в личности партнера, чем в предмете общения.

Предполагают, что если собеседники не смотрят в глаза друг другу, то они что-то скрывают, имеют сомнительные намерения. То же самое может означать, если глаза умышленно «отвлекают» (например, избегают контакта глаз, вращаясь в кресле; снимая с себя невидимые пылинки; рассматривая что-то в окне; рисуя; протирая очки).

Взгляд связан с процессом формирования высказывания. Когда человек формулирует мысль, он чаще всего смотрит в сторону («в пространство»), когда мысль полностью готова – на собеседника. Если речь идет о сложных вещах, на собеседника смотрят меньше, когда трудность преодолевается – больше. Тот, кто в данный момент говорит, меньше смотрит на партнера – только чтобы проверить его реакцию и заинтересованность. Слушающий больше смотрит в сторону говорящего и «посылает» ему сигналы обратной связи.

С помощью глаз передаются самые точные сигналы о состоянии человека, поскольку расширение и сужение зрачков не поддается сознательному контролю. При постоянном освещении зрачки могут расширяться или сужаться в зависимости от настроения. Если человек возбужден, заинтересован чем-либо, находится в приподнятом настроении, его зрачки расширяются в 4 раза против нормального состояния. Наоборот, сердитое, мрачное настроение заставляет зрачки сужаться («глаза-бусинки», «змеиный взгляд»).

При визуальном контакте важны не только долгота и частота взгляда, но и его **направление**:

* деловой взгляд – направлен на символический треугольник на лбу партнера;
* социальный взгляд – направлен на символический треугольник на лице партнера, расположенный на линии глаз и области рта;
* интимный взгляд – проходит через линию глаз и спускается ниже подбородка на другие части тела собеседника;
* взгляд искоса – используется для передачи интереса (сопровождается слегка поднятыми бровями или улыбкой) или враждебности, подозрительности, критичности (сопровождается опущенными вниз бровями, нахмуренным лбом или опущенными уголками рта).

**Поза** – это положение человеческого тела в пространстве ситуации общения. Поза является сложным экспрессивным образованием, состоящим из движений различных частей тела, их сочетания и интенсивности выраженности.

Позы могут выполнять различные функции в процессе коммуникации: делить поток речи на содержательные единицы, выражать состояние, отношение человека к ситуации и партнеру, отражать статус собеседника, регулировать межличностные отношения.

В психологической литературе, посвященной невербальной коммуникации описано около 1000 различных устойчивых положений, которые способно принять человеческое тело. Наиболее часто для характеристики ситуации общения и отношения собеседников друг к другу используют три критерия описания поз:

1) **Открытость/закрытость позы**. Это положение указывает на степень готовности человека к общению, его доверие партнеру.

2) **Позы доминирования/подчинения**. Они указывают на статус человека и его уверенность в себе.

3) Позы гармоничные (синхронизированы, открыты, свободны)/дисгармоничные. Они отражают степень включенности партнеров в общение и их взаимопонимание.

 **Походка** – привычный способ и стиль ходьбы.

Основными элементами походки являются: ритм, скорость, длина шага, давление на поверхность. Помимо основных, выделяют особенные признаки походки: положение носков ног, движение рук, плеч, положение головы.

Соответственно, исходя из общих и индивидуальных характеристик походки, можно выделить множество ее видов: бесшумная, легкая, парящая, плывущая, порывистая, танцующая, упругая, шаркающая, мужская, устойчивая, элегантная, энергичная и т.д.

**Жесты** - движения рук от плеча, предплечья до кистей рук. К основным характеристикам жестов относят: направленность, форму, интенсивность, частоту. Опираясь на эти характеристики, жесты оценивают как быстрые – неторопливые, грациозные – неловкие, легкие, свободные, скованные, сдержанные и т.д.

Опираясь на функциональное предназначение жестов, их классифицируют следующим образом:

* **описательно-изобразительные и выразительные** – они сопровождают речь, делая ее более яркой и экспрессивной, однако вне речевого контекста такие жесты теряют смысл;
* **конвенциональные** – эти жесты понятны без речевого контекста, имеют собственное значение и могут заменять в речи элементы языка. Это жесты приветствия и прощания, угрозы, привлечения внимания, подзывающие, приглашающие, запрещающие, оскорбительные, дразнящие;
* **модальные жесты** – они отражают эмоциональную оценку, отношение человека к ситуации и партнеру; свидетельствуют об изменении активности субъекта в процессе коммуникации. К ним относятся жесты одобрения, неудовольствия, незнания, раздумья, растерянности, разочарования, радости, восторга, удивления и т.п.;
* **ритуальные жесты** – они используются в различных ритуалах и понятны определенному кругу людей, знающих данный язык жестов. К таким жестам можно отнести воинское приветствие, религиозные жесты и т.п.

Такесический канал невербальной информации

**Такесика** - это раздел психологии, изучающий прикосновения в ситуации общения: рукопожатия, поцелуи, объятия, дотрагивания, поглаживания, отталкивание и др. Доказано, что прикосновения являются биологически необходимой формой стимуляции общения.

**Виды прикосновений**:

1. профессиональные (носят безличностный характер);
2. протокольные, ритуальные (рукопожатия при встрече и при прощании, дипломатические поцелуи и др.);
3. дружеские (поцелуи при встрече, похлопывание, легкое объятие).

Использование прикосновений определяется многими факторами: статусом партнеров, возрастом, полом, степенью знакомства и др.

Поскольку прикосновения связаны с проникновением в чужое жизненное пространство, большинство взрослых людей относятся к ним настороженно. Особенно болезненно люди реагируют на высокомерно брошенные движения: похлопывания по плечу или по спине, потрёпывание по голове, по щеке и т.п. Между родственниками или близкими приятелями такие жесты воспринимаются как выражение симпатии. Однако со стороны мало знакомого человека любой из нас воспринимает такой жест как бестактность.

Наиболее распространённой формой взаимных прикосновений является **рукопожатие**. Оно может быть очень информативным, особенно его интенсивность и продолжительность.

Слишком короткое, вялое рукопожатие очень сухих рук может свидетельствовать о безразличии. Наоборот, продолжительное рукопожатие и слишком влажные руки свидетельствуют о сильном волнении. Немного удлиненное рукопожатие наряду с улыбкой и теплым взглядом демонстрирует дружелюбие. Однако задерживать руку партнера в своей руке не следует: у него может возникнуть чувство раздражения (он как будто попал в капкан).

**Рукопожатия делятся на три типа**:

1. доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз) – свидетельствует о том, что вы хотите главенствовать в процессе общения;
2. покорное (рука снизу, ладонь развернута вверх) – необходимо в ситуациях, когда нужно отдать инициативу другому человеку или позволить ему чувствовать хозяином положения;
3. равноправное (руки партнеров в одинаковом положении) – обозначает, что оба партнера испытывают друг к другу чувство уважения и взаимопонимания.

Возможны обстоятельства, при которых положение ладони вверх не обязательно будет трактоваться как проявление покорности. Например, человек страдает артритом рук и потому вынужден обмениваться слабым рукопожатием; хирурги, артисты, художники и музыканты, для которых профессионально важны чуткие руки, обычно обмениваются вялым рукопожатием, чтобы защитить свои руки.

Если рукопожатие скорее напоминает захват и нам приходится слегка дёрнуть свою руку, чтобы освободиться, можно предположить, что наш партнёр наделён сильным собственническим инстинктом и того, что попало ему в руки, просто так не выпустит. Вообще надо иметь в виду, что люди негативно реагируют на рукопожатие типа захвата, справедливо ощущая при этом покушение на их независимость. Поэтому не следует слишком долго и сильно удерживать кисть партнёра, чтобы не заставить его насторожиться.

Ошибку часто совершают те, кто для усиления эффекта рукопожатия использует и левую руку для пожатия (похлопывания) плеча или предплечья партнёра. Такое прикосновение затрагивает особо интимную зону и может привести к сближению или соприкосновению тел. Если для столь эмоционального жеста нет достаточных оснований, партнёр может насторожиться и почувствовать недоверие.

Пожатие с применением обеих рук сразу выражает искренность, доверие или глубину чувств по отношению к реципиенту.

**Виды рукопожатий и их интерпретация**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Характер рукопожатия | Вид рукопожатия | Интерпретация |
| Доминантноерукопожатие |  | Этот тип рукопожатий характерен для агрессивных,властных людей, являющихся инициатором рукопожатия. Самый агрессивный вид рукопожатия, так как оно не предоставляет партнеру право на установление отношений равного партнерства.Но такое агрессивно-властное рукопожатие можно нейтрализовать несложным способом: вместо ожидаемого подлаживания самому накрыть руку партнёра и пожать тыльную сторону или запястье. Тем самым вы сообщаете ему, что хотите главенствовать в процессе общения с этим человеком. |
| Крепкое рукопожатие |  | Чересчур крепкое рукопожатие (до хруста пальцев) является отличительной чертой жёсткого и агрессивного человека: он делает это намеренно, желая продемонстрировать свою силу и способность вас подавить. |
| Рукопожатие «перчатка» |  | Автор этого жеста старается подчеркнуть, что он честен, ему можно доверять, но если применять этот жест при знакомстве, то можно произвести противоположный эффект. Реципиент будет относиться к вам в этом случае с подозрением и осторожностью. Жест «перчатка» должен применяться только по отношению к хорошо знакомым вам людям. |
| Пожатие прямой, не согнутой рукой |  | Главное назначение в том, чтобы сохранить дистанцию и не допустить человека в свою интимную зону; используется с целью защиты своей личной территории; является признаком желания напомнить о неравенстве |
| Пожатиекончиковпальцев |  | Цель инициатора этого рукопожатия заключается в том, чтобы держать партнера на удобном для себя расстоянии. Поданные таким образом жёстко сомкнутые пальцы скорее всего свидетельствуют о высокомерии, даже пренебрежительном отношении. Но когда для рукопожатия подаются расслабленные пальцы, это признак либо общей вялости и безволия, либо сильной усталости |
| Рукопожатие«тянущее» |  | Рукопожатие, при котором инициатор тянет руку реципиента на себя, может означать, что это неуверенный в себе человек, чувствующий себя в безопасности только внутри своей зоны |

Проксемический канал невербальной информации

**Проксемика** - это коммуникация посредством взаиморасположения собеседников в пространстве; термин, введенный американским антропологом Эдвардом Холлом для анализа закономерностей пространственной организации общения, а также влияния территорий, ориентации и дистанции между людьми на характер межличностного общения.

**Проксемика включает**:

* дистанцирование;
* пространственное расположение партнеров.

**Дистанцирование** – это расстояние, которого придерживается один собеседник относительно другого, а также движения, которые имеют целью изменение этого расстояния (например, резкий шаг вперед или назад).

Различают **4 зоны близости** (типа расстояния), каждая из которых предполагает определенные отношения при дистанцировании:

1. Зона интимной близости (интимное расстояние) - от непосредственного физического контакта до 40-45 см
2. Зона личной близости (личное расстояние) – от 0,45 до 1,2 метра. Это расстояние для личных контактов, характерное для общения с коллегами, приятелями, знакомыми. Физический контакт при этом, как правило, отсутствует (за исключением рукопожатия).
3. Зона социального контакта (социальное расстояние) – от 1,2 до 3,5 м.
4. Зона общественной дистанции (публичное расстояние) – от 3,5 м до пределов видимости и слышимости.

**Зона интимной близости** подразумевает общение тесное и близкое, но с разной степенью эмоциональной окрашенности (от объятия до драки). Людей, которых мы не подпускаем к границе интимной зоны, мы держим на расстоянии примерно в половину вытянутой от тела руки. При взаимодействии вторгаться в чужую интимную зону не принято, т.к. попытка дотронуться до собеседника иногда вызывает не только отрицательные чувства, но и отторжение. Чем сильнее человеку мешает чье-то приближение, тем больше в его крови вырабатывается гормонов стресса. В такой момент человек, как правило, готовится к самозащите.

**Нарушение границ территории**, в особенности интимного пространства человека, сопровождается сигналами тела:

* беспокойное ерзанье, сигнализирующее о желании удалиться;
* закидывание ноги на ногу, поворот в сторону и подготовка к бегству;
* постукивание пальцами (сигнал внутренней тревоги);
* опора на руки с намерением подняться, что сигнализирует о желании встать и удалиться;
* зажмуривание глаз («Я не хочу видеть, что вы подошли ко мне так близко»);
* опускание подбородка на грудь, защита шеи, плечи приподнимаются (вторжение рассматривается как нападение);
* хватание карандашей, которые в большинстве случаев заточенным концом поворачиваются в сторону «оккупанта»;
* вставание – готовность уйти.

Выделяют разнообразные **факторы установления дистанции в общении**:

* пол – так, например, женщины выстраивают более близкую дистанцию со своими партнерами по коммуникации, чем мужчины;
* возраст – дети и подростки (а также люди пожилого возраста) общаются со своими собеседниками на более близкой дистанции, чем молодежь и люди среднего возраста;
* степень знакомства партнеров – чем ближе знакомы люди, тем меньше между ними дистанция;
* степень родства общающихся – очевидно, что близкие родственники выстраивают минимальную дистанцию в общении;
* степень доверия между партнерами – чем выше доверие партнеров/собеседников друг к другу, тем ближе между ними расстояние;
* уровень тревожности – этот фактор приводит к увеличению расстояния между партнерами: чем выше тревожность, тем больше дистанция;
* социальный престиж/статус – люди, имеющие высокий социальный статус стремятся подчеркнуть его, увеличивая дистанцию в общении с партнерами;
* национальные и социокультурные признаки – есть национальности и страны, в которых принято общаться на большем расстоянии с партнером (например, дистанция в США больше, чем в любой европейской стране);
* характер взаимоотношений – отношения сотрудничества и взаимодействия способствуют уменьшению дистанции между партнерами;
* экстравертированность/интравертированность – экстраверты становятся к собеседнику ближе, чем интроверты, так как в большей степени ориентированы на общение и развитие социальных контактов;
* плотность населения данной местности – чем выше плотность, тем меньше дистанция: в мегаполисах проксемическая дистанция меньше, чем в сельской местности.

Кроме расстояния как такового при организации и анализе взаимодействия имеет значение **пространственное расположение партнеров**. Например, важно то, как партнеры садятся за стол.

**Виды пространственного расположения за столом во время общения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Характер расположения | Вид расположения | Интерпретация |
| Угловое расположение |  | Характерно для людей, занятых дружеской беседой. Эта позиция способствует постоянному контакту глаз и создает условия для жестикуляции, не мешающей собеседнику, позволяет наблюдать друг за другом. Угол стола служит частичным барьером: в случае агрессивного поведения собеседника можно отодвинуться дальше; в случае взаимопонимания – сблизитьсяСчитается оптимальной позицией для выработки решений в непринужденной обстановке |
| Расположениерядом/позицияделового взаимодействия (кооперативная позиция) |  | Когда задачи решаются собеседниками совместно, им нужно сидеть рядом, чтобы лучше понять действия и намерения друг друга, чтобы обсудить и выработать совместные решения.Это одна из самых удачных позиций для обсуждения и выработки общих решений |
| Конкурирующе-оборонительная позиция |  | Положение партнеров друг против друга обычно создает атмосферу соперничества, при которой каждый из собеседников жестко ведет свою линию, отстаивает свою позицию, пытается «обыграть соперника». Стол между ними становится своеобразным барьером. Достичь консенсуса при такой рассадке чрезвычайно сложно, даже компромисс затруднителен, а конфронтация, конфликт мнений могут завершить коммуникацию. В то же время такая посадка за столом может свидетельствовать о субординации. Разговор в такой ситуации должен быть коротким и конкретным |
| Независимая позиция |  | В определенных ситуациях целесообразно занимать независимую позицию, т.е. по диагонали через весь стол. Эта позиция часто свидетельствует о нежелании людей взаимодействовать, об отсутствии заинтересованности, о желании остаться незамеченным |

Ольфакторный канал невербальной информации

**Ольфакторика** - анализ характера и интенсивности запахов – естественных и искусственных, влияющих на процесс общения.

Влияние запахов на человеческую коммуникацию остается пока малоизученным. Однако межличностное общение людей нельзя рассматривать как происходящее при отсутствии запахов. Запахи обладают способностью не только усиливать или ослаблять вербальное воздействие, они могут определять намерения собеседников продолжать или прекратить коммуникацию.

**Основные группы невербальных элементов**

|  |  |
| --- | --- |
| **Название группы**  | **Описание элементов** |
| Открытость, согласие | - раскрытые руки, открытые ладони; - расслабленность, наклон к собеседнику; - расстегивание пиджака, снятие его; - ладони рук приложены к груди; - прямой взгляд |
| Защита, закрытость, оборона | - руки, скрещенные на груди; - опущенная голова, согнутое туловище; - скрещенные руки и ноги; - отклонение назад, большое межличностное расстояние |
| Эмоциональное напряжение | - учащенное дыхание; - сцепление пальцев рук; - покашливание; - хаотичное изменение тона и темпа речи; - бессмысленное перебирание предметов, бумаг |
| Оценка и принятие решения | - рука у щеки, голова наклонена в сторону, почесывание подбородка и верхней губы (сомнение и напряженное размышление); - манипуляция с очками и другими предметами (пауза для размышления, может быть нехватка информации); - расхаживание по комнате (попытка разрешить сомнение); - пощупывание носа, уха, глаза, бровей (напряженное обдумывание);- взгляд, направленный вдаль (раздумье, сомнение) |
| Подозрение, скрытность, обман | - рассогласованность жестов; - прикрывает рот левой рукой, отводит взгляд (пытается скрыть глаза); - рука у рта, носа или уха (может быть жестом обмана) |
| Уверенность в себе, чувство превосходства | - шпилеобразное положение рук (купол) (самодовольство, высокомерие); - закладывание рук за голову («всезнайка»); - закладывание рук за спину с захватом запястья, прямой позвоночник, задранный подбородок (поза авторитарного руководителя); - стоя человек держит в карманах руки с высунутыми наружу большими пальцами, вперед выдвинута нога (показывает, что он – хозяин положения); - при курении выдыхание дыма вверх, взгляд сверху вниз, взгляд мимо партнера, «сквозь» него (неуважение) |
| Самоконтроль  | - руки за спиной в замок (человек расстроен и пытается взять себя в руки); - сидит скрестив лодыжки, кисти крепко сжимают подлокотник кресла (пытается контролировать себя и не войти в конфликт); - кисти скрещенных рук обхватывают плечи, пальцы белеют от усилий или сжаты в кулак, холодный, чуть прищуренный взгляд и искусственная улыбка (сдерживание негативной реакции, враждебность) |
| Потеря интереса и желание закончить беседу | - посматривает на часы; - поворот ног в сторону выхода; - глаза начинают блуждать и все более задерживаются в направлении выхода; - собирает свои бумаги; - занялся чем-то другим, не слушая вас; - снимает очки, демонстративно откладывает их в сторону |

**Самостоятельная работа № 5**

**Тема:** Общение как обмен информацией

**Цель работы**: углубление и систематизация знаний об особенностях вербального общения в процессе беседы с пациентом; развитие умения анализировать информацию, делать выводы, высказывать и аргументировать свою точку зрения; формирование профессионально-личностной мотивации.

**Задание:** Решение ситуационных задач «Правила беседы с пациентом».

**Алгоритм выполнения работы**:

1. Изучите информацию о правилах ведения беседы с пациентом (Приложение 4).
2. Решите предложенные ситуационные задачи «Правила беседы с пациентом».
3. Подготовьте письменные ответы на задачи для индивидуальной проверки преподавателем к практическому занятию № 6.
4. Внесите запись о выполнении ВСРС 5. Решение ситуационных задач «Правила беседы с пациентом» в Дневник освоения компетенций.

**СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ «ПРАВИЛА БЕСЕДЫ С ПАЦИЕНТОМ»**

**Задача 1.** На приеме у специалиста находится пациентка 49 лет. Медицинский работник, собирая информацию, постоянно обращается к женщине «Бабушка». Пациентка с отчаяньем посмотрела на медика и сказала: «Уважаемая девушка, скажите, пожалуйста, неужели я так плохо выгляжу, мне всего 49 лет. Так почему же Вы меня постоянно зовете бабушкой, я Мария Ивановна».

Какие правила ведения беседы нарушил медицинский работник?

**Задача 2.** Вновь поступивший пациент стоит у поста медицинской сестры. Постовая медсестра проходит мимо и говорит: «Вы новенький? Идите в палату!». Пациент хотел задать вопрос, но медсестра оборвала его: «Сейчас мне некогда. Я замещаю процедурную медсестру. Все вопросы потом».

Разработайте алгоритм (правильную последовательность) действий медсестры при знакомстве с пациентом.

**Задача 3.** Составьте вопросы, которые Вы могли бы использовать в подобных ситуациях.

|  |  |
| --- | --- |
| Ситуация  | Примерные вопросы для пациента |
| 1. Невербальное поведение пациента подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то Вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения |  |
| 2. Пациент уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую Вы от него ждете |  |
| 3. Пациент словно «зацикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше |  |

**Оценка выполнения задания:**

|  |  |
| --- | --- |
| Баллы  | Критерии оценки |
| 5 | - правильно решены 3 задачи, тактика медицинского работника описана точно и полно |
| 4 | - правильно решены 2 задачи, тактика медицинского работника описана неточно / неполно |
| 3 | - правильно решена 1 задача, не описана тактика медицинского работника |
| 2 | - задачи решены неверно / задание не выполнено |

Приложение 4

**ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ БЕСЕДЫ С ПАЦИЕНТОМ**

Искусство общения, знание психологических особенностей и применение психологических методов крайне необходимы специалистам, работа которых предполагает постоянные контакты типа «человек — человек». Умение строить отношения с людьми, находить подход к ним, расположить их к себе особенно необходимо медицинским работникам.

Существуют правила эффективного общения, применение которых помогает установить взаимоотношения между медицинским работником и пациентом. Поддержать атмосферу доверия и сотрудничества, создать и сохранить спокойную, уважительную и доброжелательную атмосферу специалист сможет с помощью следующих приемов.

**«Имя собственное»**. Беседу с пациентом начинают, назвав свое имя и отчество, должность и цель беседы. К пациенту также обращаются по имени и отчеству (если этого требует возраст) и на «вы», что способствует утверждению человека как личности, вызывает у него чувство удовлетворения и сопровождается положительными эмоциями. Нетактично и неуважительно обращаться к незнакомым больным по фамилии или используя ласковое обращение, а также называть больную женщину пожилого возраста «бабуля», а мать больного ребенка — «мама».

**«Комфортная обстановка»**. Беседу с пациентом проводят, по возможности обеспечив ему удобное место, учитывая освещение, наличие шума, мебель, помещение, присутствие посторонних и т.д. Необходимо помнить о межличностной дистанции, расположиться так, чтобы лицо находилось на одном уровне с лицом пациента. Обязательно напоминают пациенту о конфиденциальности беседы. Если вы ведете беседу, небрежно прислонившись к стене, направляясь к двери или переминаясь с ноги на ногу, у больного может пропасть желание говорить. Такое же отрицательное воздействие окажет демонстрация своего превосходства или неуважения к пациенту (например, если вы начинаете опрашивать больную, лежащую в положении для влагалищного исследования).

**«Зеркало отношений»**. Прием состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующем, что «я — ваш друг». У пациента возникают чувство защищенности и, как следствие, положительные эмоции. Следует быть открытым, доброжелательным, позитивным и приветливым. Не следует быть фамильярным в беседе, разговаривать свысока или пренебрежительно.

**«Построение беседы».** Разговор с пациентом начинают с подчеркивания его достоинств и положительных достижений в устранении проблемы со здоровьем. Нежелательно начинать беседу со сложной для пациента темы. К наиболее волнующим и щепетильным вопросам подходят постепенно. Терпеливо и внимательно выслушивают проблемы пациента. Следует, уточняя подробности, поддерживать разговор в нужном направлении. Это приводит к удовлетворению одной из самых важных потребностей любого человека — потребности в самоутверждении, что ведет к образованию положительных эмоций и создает доверительное отношение пациента.

**«Золотые слова».** Прием заключается в высказывании комплиментов, способствующих эффекту внушения. Следует увидеть, понять и оценить достоинства человека, с которым ведется беседа. Это выражают словами одобрения и похвалы. Тем самым происходит как бы «заочное» удовлетворение потребности пациента в совершенствовании, что также ведет к образованию у него положительных эмоций и обусловливает расположенность к медицинскому работнику.

**«Риторические способности»**. Говорить следует четко, неторопливо, доходчиво, с максимальным проявлением дружелюбия (без заискивания), проверяя, правильно ли понимает сказанное собеседник. Нужно стараться вести беседу с учетом индивидуальных возрастных и личностных особенностей, вкусов и желаний пациента. В разговоре нужно выдерживать паузу: это дает возможность понаблюдать за пациентом и собраться с мыслями и ему, и медицинскому работнику. Ответы пациента сопровождают мимикой утверждения или кратким «да». При неточном ответе на вопрос его повторяют или формулируют по-другому.

**«Направление беседы»**. К приемам, позволяющим направить разговор в нужное вам русло, относятся поощрение, рефлексия, пояснение, сопереживание, конфронтация (противопоставление), интерпретация (истолкование) и вопросы, помогающие раскрыть чувства и переживания.

* Поощрение. Этот прием заключается в том, что вы своей позой, поведением или словами побуждаете больного сообщить больше, не конкретизируя сказанное. Само по себе молчание, если вы внимательно слушаете, тоже может поощрять больного. Подаваясь вперед, глядя на больного, произнося при этом: «Продолжайте, пожалуйста», «Я вас слушаю», вы побуждаете его продолжать повествование.
* Рефлексия. Это прием, близкий к поощрению. Повторяя слова, сказанные больным, вы побуждаете его сообщить дополнительные подробности. Рефлексия может оказаться полезной для выяснения как интересующих вас фактов, так и переживаний больного. Например:

Пациент: «Боль усилилась и стала разлитой». (Пауза)

Вы: «Разлитой?»

Пациент: «Да, она отдает в плечо и распространяется вниз по левой руке до пальцев. Мне было так плохо, что казалось, будто я умираю». (Пауза)

Вы: «Вам казалось, что вы умираете?»

Пациент: «Да. На точно такую боль жаловался мой отец во время сердечного приступа, и я боялся, что и у меня то же самое».

В данном случае рефлексия помогла выяснить не только локализацию и интенсивность боли, но и отношение к ней больного. При этом ход мыслей больного не нарушился.

* Пояснение. Иногда слова больного и ассоциации, описываемые им, носят неконкретный характер. И если вам трудно понять их смысл, вы можете попросить его пояснить их, спросив, например: «Скажите, а что вы понимаете под простудой?» или «Вы сказали, что поступили так же, как ваша мать. Как это понять?».
* Сопереживание. В разговоре с вами больные могут выражать словами или без слов чувства, которые их беспокоят, смущают и которые они скрывают. Эти чувства могут сыграть решающую роль в понимании их болезни и лечении. Если вам удастся выяснить их, отнеситесь к ним с пониманием и сочувствием, сделайте так, чтобы больной почувствовал себя спокойнее и смог продолжать разговор. Свое сочувствие вы можете выразить такой простой фразой: «Да, я понимаю» или: «Вы, должно быть, очень расстроены»; «Вам, должно быть, очень трудно». Сочувствие можно выразить и без слов (например, предложить больному платок, если он плачет, или взять его за руку, выражая тем самым понимание). Сочувствуя больному, следует быть уверенным в том, что ваша реакция правильная. Так, если вы посочувствовали больному по поводу смерти его родителей, в то время как она фактически освободила его от тяжкого бремени и переживаний, то вы неправильно поняли ситуацию.
* Конфронтация (противопоставление). В то время как сопереживание признает выраженные больным чувства, конфронтация выделяет что-либо в словах или поведении больного. Если вы видите, например, признаки гнева, тревоги или депрессии, конфронтация может помочь пациенту выразить свои чувства. «Вы говорите, что не волнуетесь, однако ваши руки дрожат, когда вы говорите об этом, и у вас слезы на глазах». Конфронтация может помочь вам и в том случае, если рассказ больного непоследователен: «Вы говорите, что не знаете, что провоцирует у вас боли в желудке, однако, когда они у вас появились, вы перестали принимать пищу».
* Интерпретация (истолкование). Это более активное вмешательство в повествование больного. В данном случае вы высказываете скорее заключение, нежели просто замечание: «Вы много спрашиваете о рентгенологическом исследовании. Вы боитесь его?» В то же время существует опасность неправильного истолкования сказанного больным, что может затруднить беседу. При правильном же использовании этого приема вы можете выразить как сопереживание, так и понимание.
* Выяснение переживаний больного. Помимо описанных приемов, вы можете просто спросить больного о том, как он относится к тому или иному симптому или событию. Если вы видите на лице больного, слышите в его голосе, словах или чувствуете по поведению сильные, но невысказанные эмоции, спросите его о них. Если пациент увидит, что вы интересуетесь его чувствами в той же мере, что и фактами, он сможет сообщить вам ценные сведения.

**«Профессиональная тишина».** В разговоре с пациентом избегают употребления медицинских терминов. Информируют пациента о лечебных мероприятиях и ожидаемых результатах в пределах профессиональной компетенции. Не требуют от пациента точного названия предметов ухода и лекарств, при необходимости просят просто показать их. Не следует ждать, что пациент запомнит имена сотрудников, номера кабинетов. Если в этом есть необходимость, то информацию излагают на бумаге и оставляют пациенту. Нельзя создавать у пациента чувство вины за неточное исполнение инструкций или рекомендаций. По возможности ему дают четкие и конкретные советы и рекомендации.

**«Взаимное понимание»**. В конце беседы уточняют, не возникло ли смыслового барьера. Убедиться в том, что вас поняли, помогают открытые, а не закрытые вопросы. Если вы не уверены, что собеседник вас понял, не стесняться спросить его об этом.

**Эффективность вербального сообщения можно повысить, если:**

* привлечь внимание получателя сообщения (если человек чем-то занят, а ваше сообщение не является срочным, лучше всего на некоторое время отложить разговор с ним);
* говорить медленно, с хорошим произношением, простыми короткими фразами;
* менять скорость и темп речи при общении с конкретным пациентом: если медик говорит слишком медленно, то пациент может подумать, что он недооценивает его возможности воспринимать информацию. Если медик говорит слишком быстро, пациент может подумать, что он торопится, и не захочет дальше слушать;
* выбирать нужную громкость: говорить так, чтобы вас слышали, но не кричать;
* следить за интонацией своего голоса, убедиться, что она соответствует тому, что вы собираетесь сказать. Тон может выражать интерес, заботу, доброжелательность, безразличие и раздражение, страх, гнев;
* не начинать беседу сразу после информации о неблагоприятном исходе или неизлечимом заболевании (в этот момент поддержите пациента морально);
* юмор способствует эффективному вербальному общению, но он должен быть осторожным, особенно при манипуляциях, связанных с личной гигиеной.

**Самостоятельная работа № 6**

**Тема:** Конфликты в профессиональной деятельности медицинского работника

**Цель работы**: изучение правил рационального поведения в конфликтных ситуациях; развитие умений самостоятельного поиска, анализа, обработки информации; развитие познавательной активности.

**Задание:** Разработка информационного буклета с рекомендациями «Правила поведения в конфликте».

**Алгоритм выполнения работы**:

1. Изучите информацию о способах и правилах поведения в конфликте, предлагаемую в учебниках:
	* Жарова, М.Н. Психология общения: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / М.Н. Жарова. – М.: Издательский центр «Академия», 2014 – стр. 163 – 167;
	* Островская, И.В. Психология: учебник для мед. училищ и колледжей / И.В. Островская. – 2-е изд., испр. – М.: ГЭОТАР, 2013 – стр. 339 - 345
2. Осуществите поиск дополнительной информации о правилах поведения в конфликте с помощью сети Internet.
3. Выберите целевую аудиторию (пациент / категория пациентов; медицинский работник / категория медицинских работников), для которой Вы разрабатываете информационный буклет.
4. Проанализируйте содержание изученной информации и разработайте для выбранной целевой аудитории буклет об эффективных правилах поведения в конфликте. При составлении и оформлении буклета используйте методические рекомендации.
5. Подготовьте печатный вариант и устную презентацию буклета (регламент – 5 минут) к практическому занятию № 8.
6. При подготовке устной презентации используйте критерии оценки представления информационного буклета с рекомендациями (Приложение 5).
7. Внесите запись о выполнении ВСРС 6. Разработка информационного буклета с рекомендациями «Правила поведения в конфликте» в Дневник освоения компетенций.

**Методические рекомендации по составлению и оформлению буклетов**

**Буклет** (от франц. Bouclette — колечко) – это произведение печати, изготовленное на одном листе, и сложенное при помощи параллельных сгибов (фальцев) один или несколько раз в несколько страниц-полос.

**Цель буклета** - привлечь внимание аудитории и уложить максимум необходимой информации в минимум печатной площади.

**Основные виды буклетов** представлены на рис. 1.

Рис. 1. Основные виды буклетов

Наиболее распространенным видом буклета является **евробуклет** (другое название - лифлет) представляет собой листовой рекламный материал с двумя линиями сгиба (рис. 2).

Рис. 2. Евробуклет

1. Правильно составленный буклет должен включать в себя 3 основных блока: информативный материал, визуальный ряд, контактную информацию (сведения об авторе).
2. При отборе информации для буклета помните о соответствии заданной теме и выбранной целевой аудитории, для которой предназначен буклет.
3. Необходимо правильно определить оптимальный объем информации – ее должно быть достаточно для раскрытия темы, но не должно быть слишком много, что повлечет за собой уменьшение размера шрифта и негативно скажется на «читаемости» текста.
4. Убедитесь в достоверности и современности выбранной информации. Если материал вызывает у Вас сомнения, а проверить его не представляется возможным, лучше не включайте такие сведения буклет.
5. Информация должна быть изложена точно, ясно и кратко, без излишней терминологии.
6. В качестве ключевых точек используйте броские заголовки / подзаголовки. Длинные тексты не вызывают интереса.
7. Для оформления буклета воспользуйтесь одним из программных средств: Microsoft Word, Microsoft Publisher:
	* программа Microsoft Publisher наиболее удобна для создания информационного буклета, так как в ней имеются шаблоны публикаций для печати, что позволяет упростить процесс их создания;
	* если в компьютере нет данной программы, то создание буклетов возможно и в текстовом редакторе Microsoft Word. В этом случае рекомендуется в пункте меню «Параметры страницы» выбрать альбомную ориентацию листа и разбить его на три колонки («Формат» - «Колонки»), или создать таблицу с тремя колонками, для размещения в них информации.
8. Определите цветовую схему буклета. Для фона желательно выбирать белый, серый, бежевый, розовый или бледно-желтый цвета. От использования темных цветов нужно отказаться. В противном случае читать текст будет труднее, так как будет чувствоваться нагрузка на глаза. Темные цвета можно использовать только в исключительных случаях, они позволят подчеркнуть определенную смысловую нагрузку. Ключевые фразы следует выделить другим цветом.
9. Визуальный ряд должен дополнять информацию, соответствовать заданной теме. При его подготовке необходимо придерживаться единого стиля оформления.
10. Разрабатывая дизайн буклета, не перегружайте его лишними элементами, т.к. все, что отвлекает, снижает эффективность восприятия буклета, но и не старайтесь свести дизайн к минимуму, т.к. он будет неинтересным, не привлечет внимания.

**Оценка выполнения задания:**

|  |  |
| --- | --- |
| Баллы  | Критерии оценки |
| 5 | - содержание буклета полностью соответствует заданной теме;- информация полностью соответствует особенностям выбранной целевой аудитории;- информация изложена логично и доступно;- визуальный ряд соответствует заданной теме;- оформление буклета эстетично, аккуратно, присутствует единый стиль |
| 4 | - содержание буклета в основном соответствует заданной теме, есть незначительные отклонения от темы задания;- информация в основном соответствует особенностям выбранной целевой аудитории;- в изложении информации незначительно нарушена логика;- визуальный ряд в основном соответствует заданной теме;- присутствуют недочеты в оформлении буклета |
| 3 | - содержание буклета соответствует заданной теме частично, в тексте есть значительные отклонения от темы задания или тема задания раскрыта не полностью;- информация частично соответствует особенностям выбранной целевой аудитории;- в изложении информации незначительно нарушена логика;- визуальный ряд частично соответствует заданной теме;- оформление буклета недостаточно эстетично и аккуратно, нарушено единство стиля |
| 2 | - задание не выполнено;- содержание буклета не соответствует заданной теме, тема не раскрыта;- информация не соответствует особенностям выбранной целевой аудитории;- в изложении информации значительно нарушена логика;- визуальный ряд не соответствует заданной теме, либо отсутствует;- оформление буклета неэстетично, неаккуратно |

Приложение 5

**Критерии оценки представления информационного буклета с рекомендациями**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Критерии** | **Индикаторы**  | **Баллы**  |
| **Содержательная сторона представления** |
| Соответствие содержания выступления теме | - содержание выступления полностью соответствует теме | 2 |
| - незначительное отступление содержания выступления от темы | 1 |
| - значительное отступление содержания от темы / содержание выступления не соответствует теме | 0 |
| Соблюдение структуры и регламента выступления | - структура выступления выдержана полностью (вступление, основная часть, заключение), регламент выступления выдержан | 2 |
| - отсутствие одного из структурных элементов, незначительное нарушение регламента выступления | 1 |
| - структура выступления не выдержана, значительно нарушен регламент выступления | 0 |
| Степень самостоятельности и полнота раскрытия темы | - содержание изложено самостоятельно, без наводящих вопросов / тема раскрыта в полном объеме | 2 |
| - содержание изложено с помощью наводящих вопросов и подсказок / тема раскрыта недостаточно полно, но показано общее понимание вопроса | 1 |
| - содержание изложено с многочисленными подсказками / тема не раскрыта | 0 |
| Степень осознанности и понимания содержания выступления | - показаны умения делать выводы, сравнения, аргументировать свою точку зрения, приводить конкретные примеры, полно и точно отвечать на вопросы | 2 |
| - выводы, сравнение делаются с посторонней помощью, суждения недостаточно глубоки и обоснованны, приведение примеров вызывает затруднения, ответы на вопросы неполные, неточные | 1 |
| - неумение делать выводы, сравнение, высказывать и аргументировать свою точку зрения, приводить примеры, ответы на вопросы неверные | 0 |
| Использование информационного буклета | - в выступлении дополняются и раскрываются ключевые моменты, представленные в буклете | 2 |
| - основная часть выступления является чтением буклета | 1 |
| - выступление не связано с использованием буклета | 0 |
| **Коммуникативная сторона представления** |
| Культура речи | - речь грамотная, логичная, с использованием необходимой терминологии | 2 |
| - допущены незначительные грамматические и логические ошибки, небольшие затруднения в применении терминологии | 1 |
| - допущены многочисленные речевые и логические ошибки, незнание терминологии, используются слова-паразиты | 0 |
| Невербальное поведение | - мимика и жесты выразительны, уместны, адекватны содержанию речи, свободная и уверенная манера держать себя перед аудиторией | 2 |
| - мимика и жесты недостаточно выразительны и уместны, расходятся с содержанием речи, неуверенность при выступлении | 1 |
| - мимика и жесты отсутствуют / агрессивность выступления | 0 |
| **Эмоциональная сторона представления** |
| Контакт с аудиторией | - контакт с аудиторией установлен, выступление заинтересовало слушателей | 2 |
| - затруднения в установлении контакта с аудиторией, выступление вызвало некоторый интерес слушателей | 1 |
| - контакт с аудиторией отсутствует, выступление не вызвало интереса у слушателей | 0 |
| Дополнительные баллы | - наличие связующих (вводных) слов и речевых оборотов | +1 |
| - отсутствие «слов-паразитов» | +1 |
| - творческий / оригинальный подход к выступлению | +2 |

Критерии оценки:

Оценка «5» - 14 – 15 баллов

Оценка «4» - 12 - 13 баллов

Оценка «3» - 10 – 11 баллов

Оценка «2» - менее 10 баллов