

Как мы общаемся

Люди имеют неоспоримое преимущество перед другими формами жизни: они умеют общаться. Воспитание, обучение, работа, отношения с друзьями и семьей – все это осуществляется посредством общения. Кто-то может получать удовольствие от общения, кто-то – нет, но наличия такого позитивного во всех смыслах процесса коммуникации мы отрицать не можем. Общение считается одной из главных форм социальной активности человека. В процессе общения то, что раньше знал и умел один человек, становится достоянием множества людей. Общение в научном понимании представляет собой взаимодействие людей (воздействие людей друг на друга и их ответные реакции на это воздействие) и обмен информацией при этом взаимодействии.

Выделяют две группы способов, которыми может осуществляться взаимодействие между людьми: вербальные и невербальные средства общения. Вербальное общение осуществляется с помощью слов. К невербальным средствам общения относятся позы, жесты, мимика, направление и продолжительность взгляда, расположение собеседников в пространстве и расстояние между ними, громкость, тон и тембр голоса, интонация, артикуляция и прочее.

Считается, что вербальное общение дает меньше информации о целях, правдивости информации и других аспектах общения, в то время как по невербальным проявлениям можно установить многие моменты, которые афишировать в разговоре не принято. Но применимы и значимы разные средства общения в зависимости от ситуации.

Американский психолог А. Мейрабиан установил, что в устных коммуникациях людей передача чувств и отношений происходит за счет вербальных средств только на 7%, остальные 93% - за счет невербальных.

В невербальном общении важно обратить внимание на жесты и позу. Люди оценивают друг друга еще до того, как заговорят. Так, одной только позой или походкой можно создать впечатление уверенного в себе или, наоборот, суетливого человека. Жесты позволяют подчеркнуть смысл сказанного, расставить акценты, выразить эмоции, но нужно помнить, что, например, в деловом общении их не должно быть слишком много. Также важно то, что разные народы могут иметь одни и те же жесты, которые означают совсем разные вещи.

Мимика, взгляд и выражение лица могут кардинально изменить атмосферу общения. Лицо человека – основной передатчик информации о настроении, эмоциях и чувствах человека. Глаза вообще называют зеркалом души. Не зря многие занятия на развитие понимания эмоций у детей начинаются с распознавания основных чувств (гнев, страх, радость, удивление, печаль, тоска и т.д.) по лицам на фотографиях.

Дистанция между собеседниками и прикосновения служат индикатором эффективности общения. То расстояние, на котором человеку комфортно общаться с окружающими, и возможность прикосновений люди

определяют для себя сами в зависимости от степени близости того или иного собеседника.

Интонация и характеристики голоса объединяют вербальные и невербальные средства общения. С помощью различной интонации, громкости, тембра, тона и ритмики голоса одну и ту же фразу можно произносить настолько по-разному, что смысл сообщения станет прямо противоположным.

Важно научиться уравнивать в своей речи вербальные и невербальные формы общения. Это позволит максимально полно доносить свою информацию до собеседника и понимать его послания. Если человек говорит без эмоций и монотонно, его речь быстро утомляет. И наоборот, когда человек активно жестикулирует, часто вставляет междометия и только изредка произносит слова, это может перегружать восприятие собеседника, что оттолкнет его от такого экспрессивного партнера по общению.

Особенно важно научиться интерпретировать невербальную информацию и самому правильно пользоваться этими сигналами будущему врачу. Учитывая актуальность данной темы, на кафедре гигиены детей и подростков был проведен тренинг «Невербальные средства общения в профессиональной деятельности врача». В рамках тренинга под руководством доцента Солтан М.М. студенты 401 группы медико-профилактического факультета учились считывать невербальную информацию, просматривая немое кино, решая кейс «Это правда?», выполняя практическое задание «Угадай, что я хочу сказать». И это все в непринужденной, творческой атмосфере. В конце тренинга все участники поделились впечатлениями и высказали пожелание продолжить изучение невербальных средств общения.

Доцент кафедры гигиены детей и подростков Солтан М.М.



