



ВОЛГОГРАДСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
МЕДИЦИНСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ

Дисциплина:
Социально-психологические основы
управления в здравоохранении

ТЕМА 1. Общение как форма профессиональной деятельности

Преподаватель кафедры
медико-социальных технологий
с курсом педагогики и
образовательных технологий ДПО
Д.Д.Жученко



План лекции

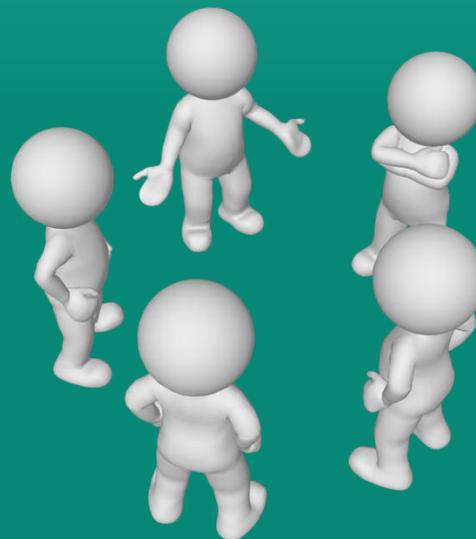
1. **Понятие общения, основные функции общения**
2. **Общение в системе социальных связей**
3. **Формы, механизмы и содержание общения**
4. **Структура общения**
5. **Коммуникация**



1. Понятие общения, основные функции общения

Общение есть потребность человека как социального, разумного существа, как носителя сознания.

Общение – это межличностный или групповой процесс, в основе которого лежит обмен между людьми определенными результатами социальной и психической деятельности.





Цель общения

- это то, ради чего у человека возникает данный вид активности.

У человека несколько целей общения:

- ▶ передача и получение знаний о мире;
- ▶ побуждение другого человека к определенным действиям, предупреждение о том, что необходимо воздержаться от какого-либо действия;
- ▶ обучение и воспитание;
- ▶ согласование разумных действий людей в их совместной деятельности;
- ▶ установление и прояснение личных и деловых взаимоотношений;
- ▶ многое другое.



Функции общения

Инструментальная – обслуживание различных видов совместной предметно направленной деятельности (передача информации)

Психологическая – развитие отдельных психических процессов и форм психической деятельности личности (процессы происходящие в мозге)

Социально-психологическая – установление и развитие взаимоотношений между людьми (психологическая связь)

Социальная - организация социального взаимодействия и формирование общественных отношений (социальных связей)



2. Общение в системе социальных связей

В структуре коммуникативного процесса выделяют следующие элементы:

- 1) коммуникатор – субъект, передающий информацию;
- 2) коммуникант – субъект, принимающий информацию и интерпретирующий ее;
- 3) коммуникативное поле – ситуация в целом, о которой может быть передана информация;
- 4) собственно информация о коммуникативном поле;
- 5) каналы коммуникации – средства передачи информации.



Общение в системе социальных связей

Контакты –

А) преходящие и устойчивые

Б) частные и публичные

В) личностные и вещественные (контакт с вещами, комфортная обстановка)

Г) непосредственные (прямой) и опосредованные (через посредника)



3. Формы, механизмы и содержание общения

Формы общения:

- ▶ Непосредственное – опосредованное
- ▶ Прямое – косвенное (посредник)
- ▶ Вербальное – невербальное (речь – знаки)
- ▶ Фактическое (установление контакта)
- ▶ Межличностное
- ▶ Деловое



Механизмы общения

Интеграция (объединение) групповой (совместной деятельности):

- ▶ Заражение (психическое индуцирование) (психологическое влияние на мнение человека)
- ▶ Внушение
- ▶ Убеждение

Дифференциация (РАЗДЕЛЕНИЕ) групповой (совместной деятельности):

- ▶ Симпатия, равнодушие, антипатия – эмоциональные механизмы
- ▶ Степень сообщаемости, согласия – коммуникативные механизмы
- ▶ Степень активности и пассивности участников – социальные механизмы



Содержание общения

Содержание общения — это та информация, которая в межличностных контактах передается от одного человека или группы людей к другому человеку и группе людей





4. Структура общения

1. **Коммуникативная сторона общения**, или коммуникация в узком смысле слова, состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.
2. **Интерактивная сторона** заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т. е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями.
3. **Перцептивная сторона** общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.



СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ

Структура общения представлена тремя ее сторонами:

Коммуникация

Коммуникативная сторона общения позволяет представить нам общение как обмен информацией. Информация не только передается, но и формируется, уточняется, развивается.

Интеракция

заключается в организации взаимодействия между индивидами, т.е. не только в обмене знаниями, идеями, но и действиями

Социальная перцепция

означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.



5. Коммуникация.

Коммуникативная сторона общения

- ▶ **Коммуникативная сторона общения** – это непосредственный обмен информацией между несколькими индивидами. В данном случае «информацию» можно рассматривать как идеи, настроения, интересы, установки, чувства и прочее.
- ▶ Представить общение без коммуникации невозможно. Всегда необходимо помнить, что коммуникативная сторона общения имеет очень важное значение для его участников. Характер обмена любой информацией при помощи системы знаков существенно влияет на каждую из общающихся сторон.

Другими словами, обмен информацией всегда подразумевает воздействие на поведение другого человека. Определенные знаки значительно влияют на соучастников коммуникативного общения. Знаки в общение играют такую же роль, как орудия в труде.



Разные значения понятия «КОММУНИКАЦИЯ»

- ▶ **Универсальное**, при котором коммуникация рассматривается как способ связи любых объектов материального и духовного мира;
- ▶ **Техническое**, соответствующее представлению о коммуникации как о пути сообщения, связи одного места с другим, средствах передачи информации;
- ▶ **Биологическое**, широко используемое в биологии. При исследовании сигнальных способов связи у животных, птиц, насекомых и т.д.;
- ▶ **Социальное**, используемое для обозначения и характеристики многообразных связей и отношений, возникающих в человеческом обществе.



Теории и модели коммуникации

Линейная (классическая) модель коммуникации Г. Лассуэла (1948) включает 5 основных элементов коммуникативного процесса:

- ▶ кто? (передает сообщение) — коммуникатор;
- ▶ что? (передается) — сообщение;
- ▶ как? (осуществляется передача) — канал;
- ▶ кому? (направлено сообщение) — аудитории;
- ▶ с каким эффектом? (эффективность сообщения) — результат.



Теории и модели коммуникации

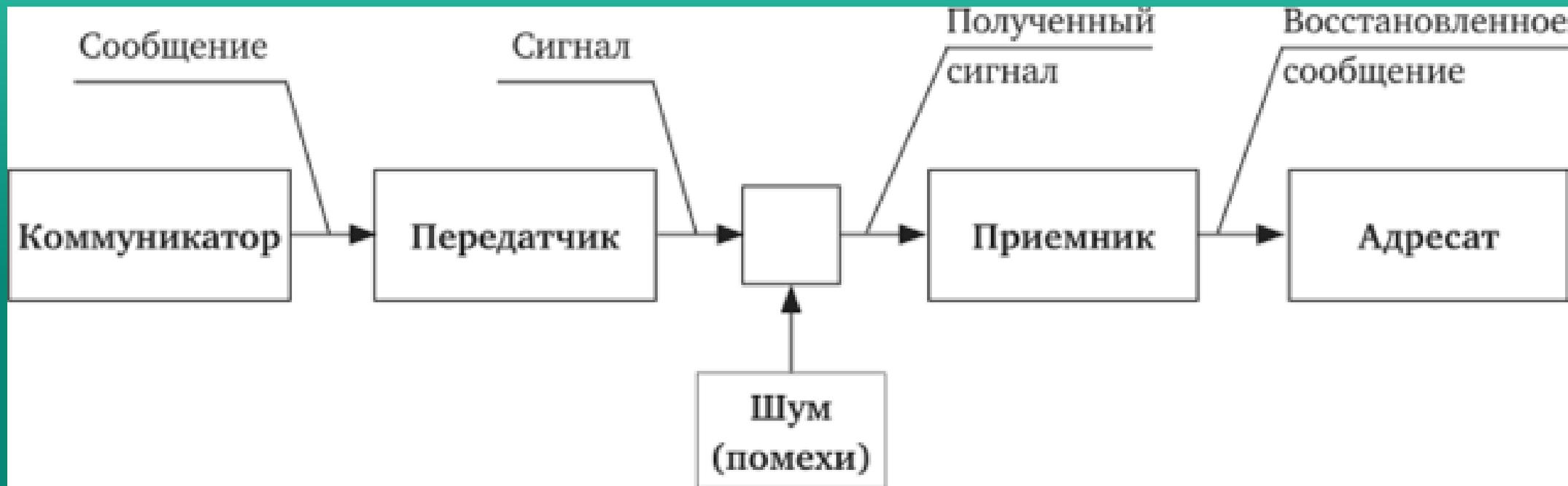
Шумовая модель коммуникации К. Шеннона – У. Уивера дополнила линейную модель существенным элементом – помехами (шумами), затрудняющими коммуникацию.

Авторы выделили технические и семантические шумы – первые связаны с помехами в передатчике и канале, а вторые с искажением передаваемых значений при восприятии содержания. При этом, коммуникация концептуализировалась авторами как линейный, однонаправленный процесс.



Теории и модели коммуникации

Модель коммуникации Шеннона – Уивера (первичное графическое представление)





Теории и модели коммуникации

Модель коммуникации Шеннона – Уивера (модифицированное графическое представление):



E – энтропия, пространство информационных выборов; S – коммуникатор – субъект-источник информации; M_1 – исходное сообщение источника; TR – передатчик; CD – кодирование; M_2 – отправленный сигнал, закодированное сообщение на входе в канал; C – канал; M_3 – сигнал на выходе из канала (принятый сигнал); R – приемник; DC – декодирование; M_4 – декодированное (воспринятое реципиентом) сообщение; RC – реципиент – субъект-получатель информации; N_1 – семантический шум источника; N_2 – механический шум канала; N_3 – семантический шум получателя.



Теории и модели коммуникации

Факторная модель коммуникации Г. Малецки является одним из многочисленных вариантов развития модели коммуникации Шеннона-Вивера включила, помимо базовых элементов, ещё около двух десятков факторов, составляющих контекст процесса коммуникации и активно влияющих на его субъектов.



Теории и модели коммуникации

Факторная модель коммуникации Г. Малецки

В отличие от Лассуэлла, Г. Малецке рассматривает не пять, а четыре главных компонента массовой коммуникации:

1) высказывающий; 2) высказываемое; 3) средство распространения и 4) воспринимающий, которые он объединяет в вопросы: «Кто говорит?», «Что?», «При помощи какого средства?», «Кому?». Автор утверждает, что эти факторы составляют «поле коммуникативных зависимостей», или «коммуникативное поле». Поэтому нужно анализировать сначала каждый из четырех основных факторов отдельно, а потом их реляции в рамках «поля отношений».

Малецке отвергает лассуэлловский «эффект» как самостоятельный фактор, хотя и признает за ним колоссальное практическое значение. Он считает, что воздействие (складывание эффекта) происходит у того, кто воспринимает сообщение, и поэтому проблема воздействия с точки зрения психологии является частью фактора «воспринимающий».



Теории и модели коммуникации

Психологическая модель массовой коммуникации Г. Малецки



К — коммуникатор; С — сообщение или программа СМИ; P — реципиент средств, в силу своего технического своеобразия, вызывает модификации процессов восприятия и переживания у (P) и тем самым модификации воздействия. СМИ предлагают (P) чрезвычайно большой выбор сообщений, из которых он, вступая в поле МК, выбирает лишь некоторые и подвергается их воздействию. Этим селекционным актом (P) активно вмешивается в совокупный процесс МК. В значительной степени он сам определяет объем и характер сообщений.



Теории и модели коммуникации

В циркулярной (замкнутой), сбалансированной модели коммуникации В. Шрамма и К. Осгуда (1954) было предложено рассматривать отправителя и получателя информации как равноправных партнёров, а также был сделан акцент на обратной связи, которая уравновешивала связь прямую:

кодирование — сообщение — декодирование — интерпретация —
кодирование — сообщение — декодирование — интерпретация.



Задание на семинарское занятие

Устные ответы на вопросы:

1. Понятие общения, основные функции общения
2. Общение в системе социальных связей
3. Формы, механизмы и содержание общения
4. Структура общения
5. Коммуникация

ДОКЛАДЫ:

1. «Общение в работах В.М. Бехтерева, В.Н. Мясищева и Б.Г. Ананьева».
2. «Проблемы общения в психологической концепции Л.С. Выготского».
3. «М.М. Бахтин о диалоге и диалогических отношениях (Книга «Проблемы поэтики Достоевского»)».
4. «Общение в социальных сетях».



Самостоятельная работа

Выполнить задания по рабочей тетради дисциплины

← → ↻ elearning.volgmed.ru/mod/assign/view.php?id=252213 🔍 📄 ☆ 🗄️ D

☰ Дарья Дмитриевна Жученко

Социально-психологические основы управления в здравоохранении (2022-2023)

📁 В начало / Мои курсы
/ Кафедра медико-социальных технологий с курсом педагогики и образовательных технологий дополнительного профессионального образования
/ Для обучающихся по направлению подготовки "Менеджмент" / 3 М+ / САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА
/ Рабочая тетрадь. Тема: Общение как форма профессиональной деятельности

Рабочая тетрадь. Тема: Общение как форма профессиональной деятельности

📄 РТ Общение как форма профессиональной деятельности.docx Сентябрь 2022, 09:09

Изолированные группы: Все участники

Резюме оценивания

Скрыто от студентов	Нет
Участники	0
Черновик	0
Ответы	0
Требуют оценки	0

[Просмотр всех ответов](#) [Оценка](#)

◀ Практикум по теме «Общение в организации»: обоснование, измерение, применение (скрытый) ▶

Настройки

- Управление заданием
 - Редактировать настройки
 - Переопределения групп
 - Переопределения пользователя
 - Локально назначенные роли
 - Права
 - Проверить права
 - Фильтры
 - Журнал событий
 - Резервное копирование
 - Восстановить
 - Передовое оценивание
 - Просмотр Журнала оценок
 - Просмотр всех ответов
 - Скачать все ответы
- Управление курсом
- Администрирование



Запись на курс дисциплины

Каждому студенту
необходимо
записаться на
изучаемую
дисциплину на
ЭИОП



The screenshot shows a web browser window with the URL `elearning.volgmed.ru/course/view.php?id=6197#section-4`. The page title is "Социально-психологические основы управления в здравоохранении (2022-2023)". The user is logged in as "Дарья Дмитриевна Жученко". The interface includes a navigation menu, a course description, and a list of course elements with management options.

Социально-психологические основы управления в здравоохранении (2022-2023)

В начало / Мои курсы
Кафедра медико-социальных технологий с курсом педагогики и образовательных технологий дополнительного профессионального образования
Для обучающихся по направлению подготовки "Менеджмент" / 3 М+

Элемент	Действия
Объявления	Редактировать
Индивидуальные консультации и отработки Д.Д. Жученко	Редактировать
ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ РЕАЛИЗАЦИЕЙ ДИСЦИПЛИНЫ	Редактировать
Оценка удовлетворенности студентов качеством и организацией образовательного процесса преподавателем	Редактировать
Тематические планы	Редактировать
Тематический план занятий лекционного типа	Редактировать
Тематический план занятий семинарского типа	Редактировать
Тематический план самостоятельной работы студентов	Редактировать

Настройки

- Управление курсом
 - Редактировать настройки
 - Завершить редактирование
 - Завершение курса
- Пользователи
- Фильтры
- Отчеты
- Настройка журнала оценок
- Значки
- Резервное копирование
- Восстановить
- Импорт
- Опубликовать
- Очистка
- Банк вопросов

- Администрирование



Спасибо за внимание!

