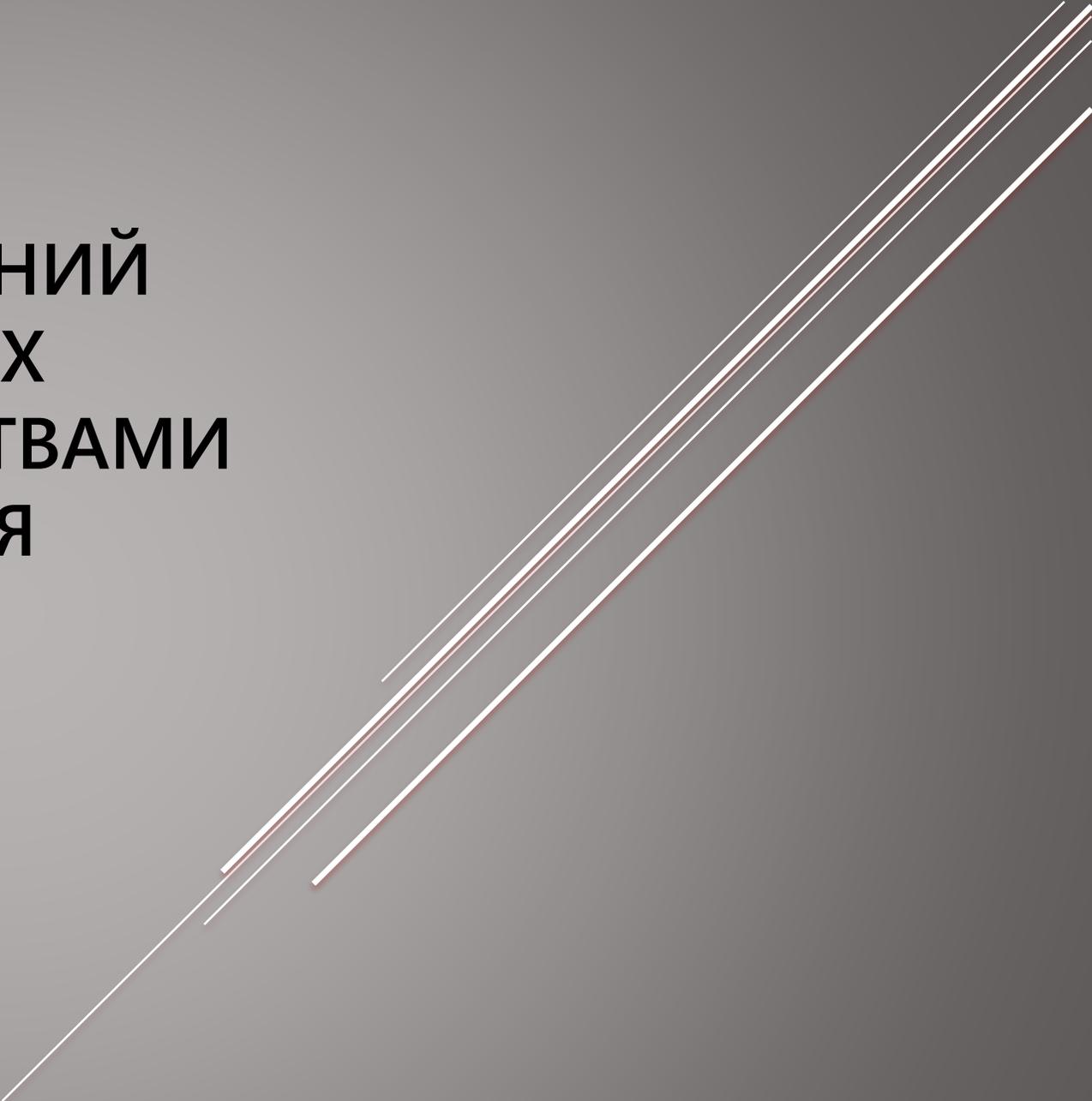
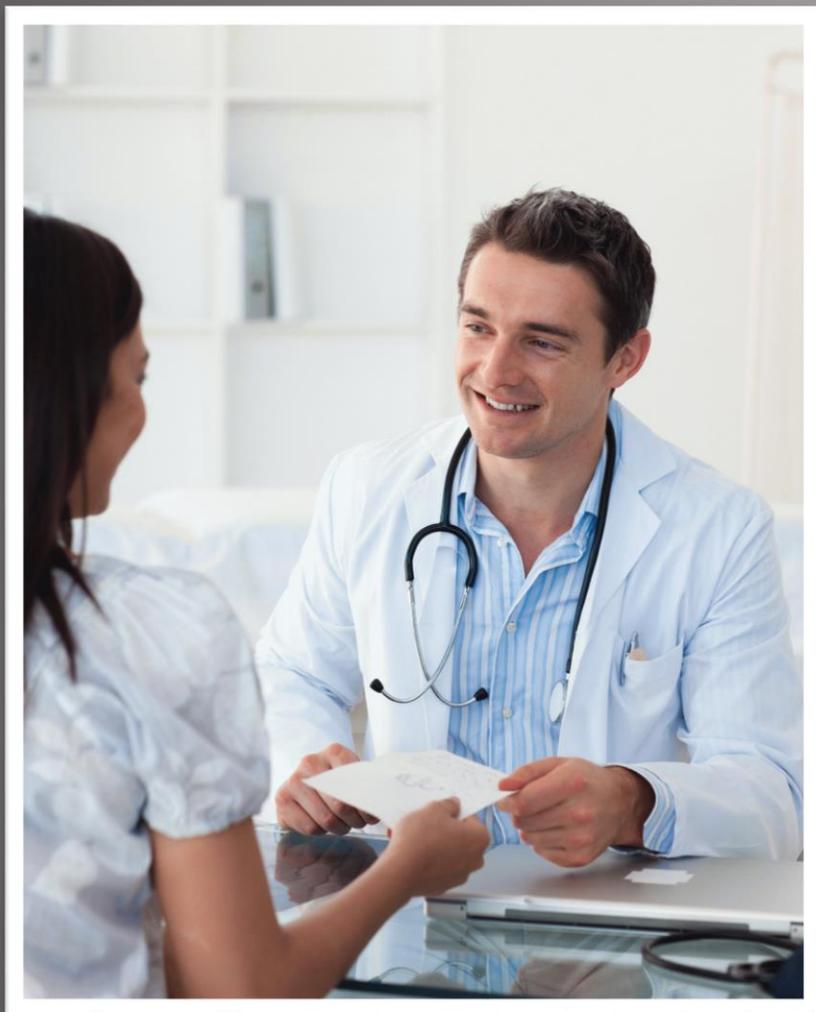


# ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ УМЕНИЙ СТУДЕНТОВ МЕДИЦИНСКИХ СПЕЦИАЛЬНОСТЕЙ СРЕДСТВАМИ НЕВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

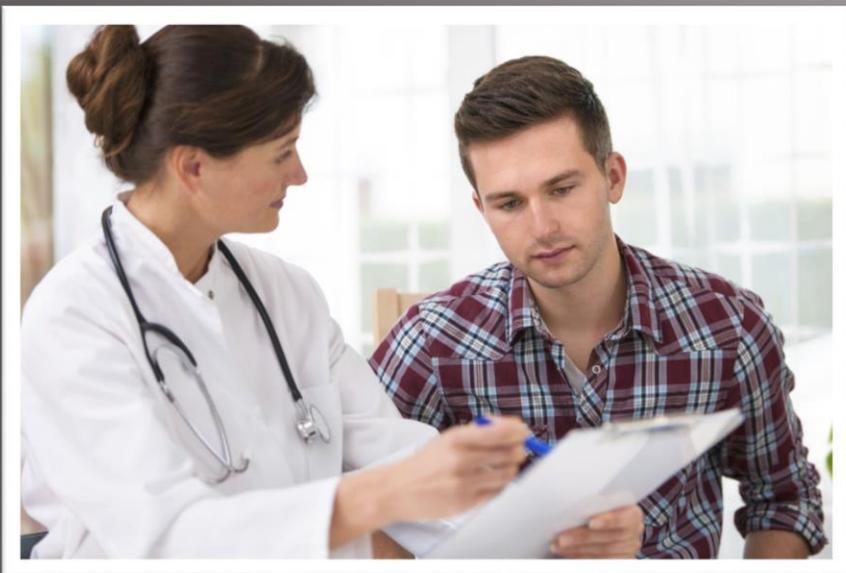
Казakov Сергей Владиславович  
Старший преподаватель  
Кафедра иностранных языков  
Гуманитарные науки





На современном этапе выхода Беларуси на мировую арену актуальной задачей современной высшей школы становится разработка концепции языкового образования, ориентированной на фундаментальную языковую подготовку специалистов. Следовательно, коммуникативные качества будущих медицинских работников являются необходимым условием осуществления их эффективной профессиональной деятельности.

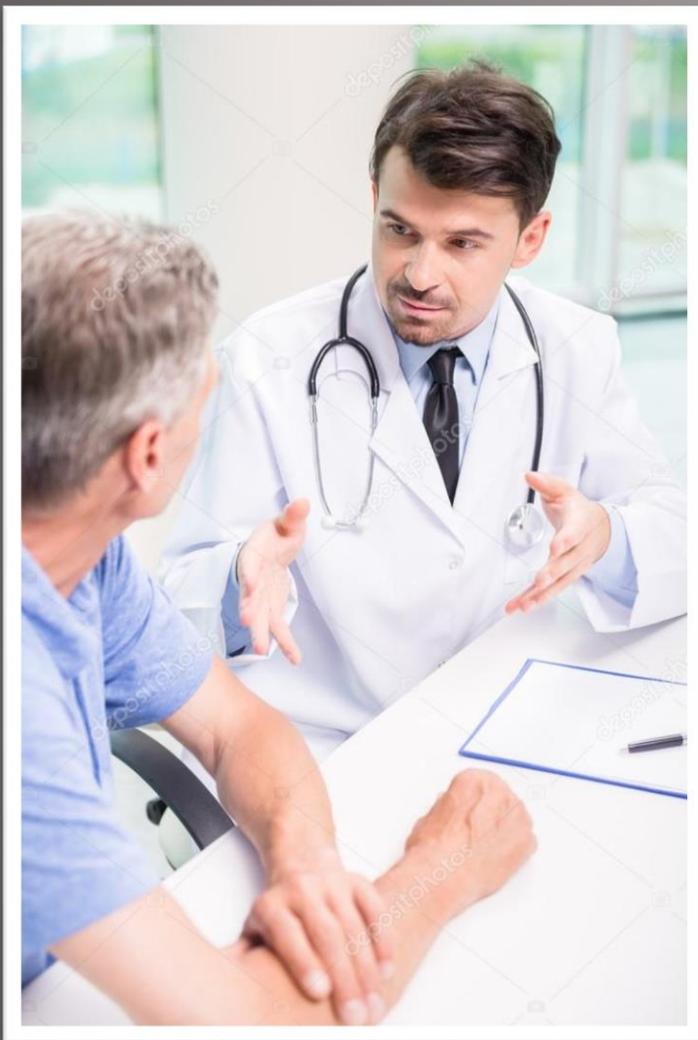
Профессиональная деятельность медицинских работников предполагает активное общение с пациентами, людьми с различными психологическими качествами, людьми разного возраста, уровня образования, социальной и профессиональной принадлежности. От умений специалистов устанавливать психологический контакт, умений развивать взаимоотношения с людьми напрямую зависит профессиональная успешность деятельности врача.



Коммуникативные умения включают в себя не только наличие определенных психологических знаний, но и умения устанавливать контакт, слушать, правильно воспринимать невербальные средства коммуникации. Наряду с этим, медицинский работник в любой ситуации должен уметь управлять своими эмоциями, сохранять уверенность, контролировать свое поведение в целом. Адекватная коммуникация предполагает правильное понимание больного и соответствующее реагирование на его поведение. Независимо от того, в каком душевном состоянии находится пациент, испытывает ли он гнев или печаль, беспокойство, тревогу или отчаяние, врач должен уметь с ним взаимодействовать, адекватно строить отношения, добиваясь решения профессиональных задач.

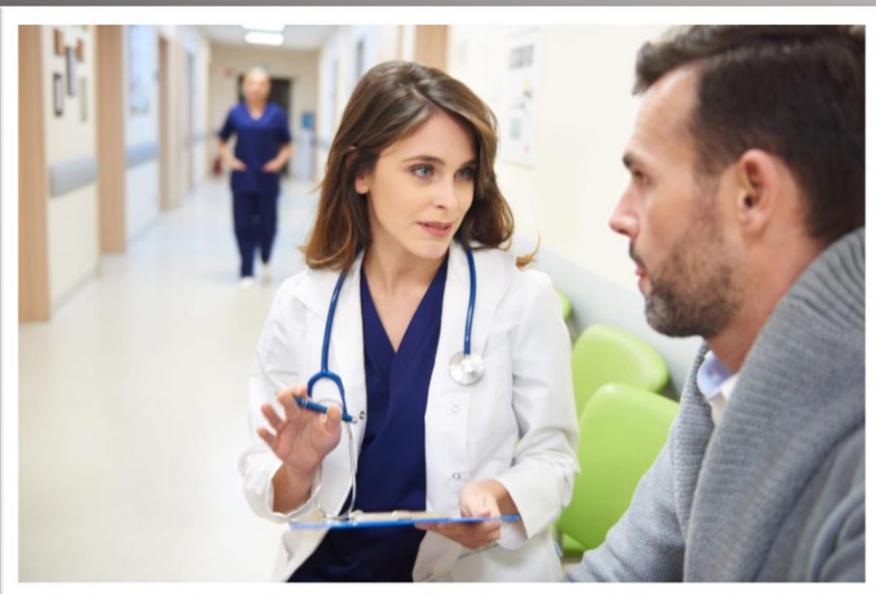
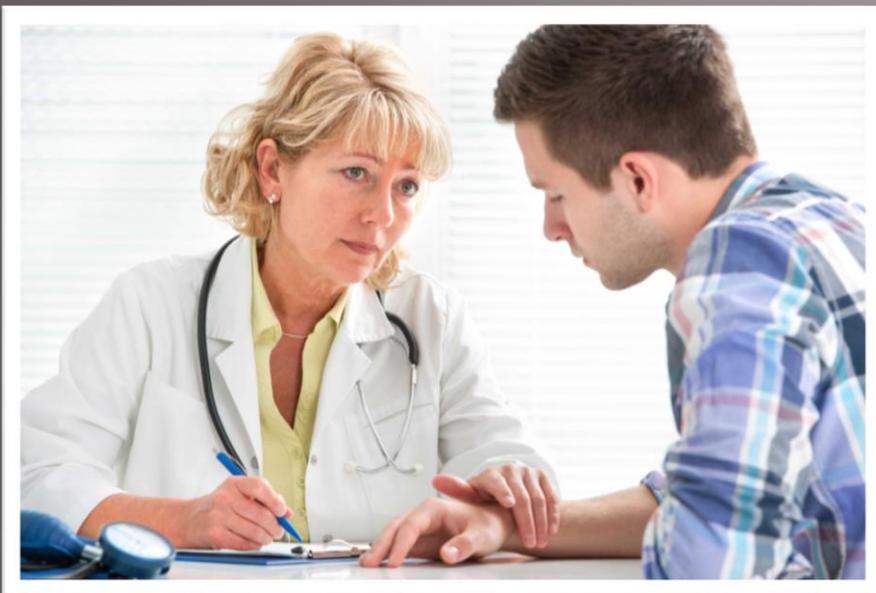


Исследователь Васильева Л. Н. считает, что коммуникативная составляющая профессионализации врача отражается, прежде всего, в его коммуникативной компетентности, которая является его сущностной характеристикой, и представляет собой интегральное качество, имеющее в своей структуре три уровня: базовый, содержательный и инструментальный.



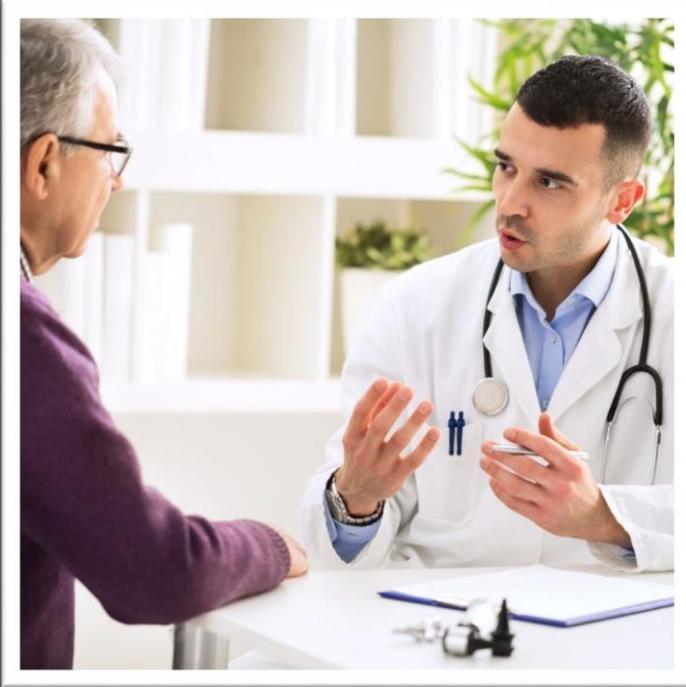
Эти уровни взаимосвязаны. Инструментальный уровень имеет два подуровня: общих и профессиональных коммуникативных умений и навыков [1, с. 5].

Проблема формирования коммуникативной компетентности врача в его профессиональном становлении недостаточно изучена в психологии. Вне поля зрения остался вопрос о сущности и содержании коммуникативной компетентности как одного из важнейших профессионально важных качеств личности современного врача, а также мало изучены факторы, определяющие степень ее развития. Можно констатировать наличие определенного противоречия между растущей потребностью в полной и эффективной реализации врачом коммуникативного потенциала при осуществлении лечебно-профилактического процесса и недостаточной разработанностью теории коммуникативной компетентности врача, а также незначительному количеству исследовательских работ, посвященных этой проблеме. Единой концепции в понимании профессиональной коммуникативной компетентности врача до сих пор не существует, а исследования касаются частных вопросов проблемы.



Бедрин Л. М. и Урванцев Л. П. В своей работе «психология и деонтология в работе врача» выделяют ряд коммуникативных умений: 1) умения, позволяющие правильно воспринимать и понимать других людей, их поведение и психологические особенности; 2) умение слушать и понимать речевые сообщения собеседника; 3) экспрессивные умения, позволяющие адекватно выразить (иногда, наоборот, скрыть) свои чувства, отношение к собеседнику в мимике, пантомимике, интонации и т. д.; 4) умение точно и эффективно сформулировать и передать в речи ту или иную информацию; 5) умение воздействовать на собеседника, вызывать у него определенные мысли, чувства, желания, поведение; 6) умение контролировать ход процесса общения и при необходимости корректировать его. Первым шагом на пути к совершенствованию любого умения является оценка (или самооценка) уровня его развития [2, с. 36].

Исследователь Тищенко В. А., рассматривая различные классификации для определения круга коммуникативных умений, приходит к выводу,



что наибольший интерес представляет определение коммуникативных умений, представленное в психологических и педагогических науках [3, с. 103]. По мнению Жукова М. Ю., одни исследователи подразумевают под умениями, прежде всего, поведенческие навыки, другие – способность понимать коммуникативную ситуацию, третьи – способность оценивать свои ресурсы и использовать их для решения коммуникативных задач [4, с. 215]. Чаще всего используется следующая классификация коммуникативных умений. Коммуникативные умения состоят из блока общих умений и блока специальных умений. В свою очередь общие умения делятся на умения говорения и слушания. В обоих блоках выделяют как вербальные составляющие, так и невербальные. Причем наибольшее внимание уделяется формированию умений слушать и умений невербального общения. Аргументируется это тем, что в рамках традиционной системы обучения не формируется эта группа умений, кроме того, невербальные реакции происходят на уровне подсознания, что требует дополнительных усилий для формирования сознательных умений пользования этими реакциями. К специальным коммуникативным умениям относятся в основном умения необходимые в профессиональной деятельности.



Невербальные средства общения занимают особое место в процессе межличностной коммуникации, в процессе формирования коммуникативных умений, так как они являются эффективными средствами как отражения информации и сообщения о внутреннем мире человека, так и способом передачи определенного сообщения коммуникативного плана. Так, благодаря правильному восприятию невербальных средств общения, мы считываем 70 % необходимой информации. Распознавание информации, передаваемой невербальными средствами общения, оказывает значительное влияние на эффективность коммуникации. К невербальному общению можно отнести расстояние между коммуникантами, позы, принимаемые коммуникантами, порядок расположения за столом, различного рода жесты, мимические жесты, взгляды коммуникантов, улыбку, просодические компоненты коммуникации, тактильные средства коммуникации, коммуникативно значимое молчание и др.



В процессе подготовки будущих медицинских работников посредством невербального общения происходит формирование следующих коммуникативных умений:

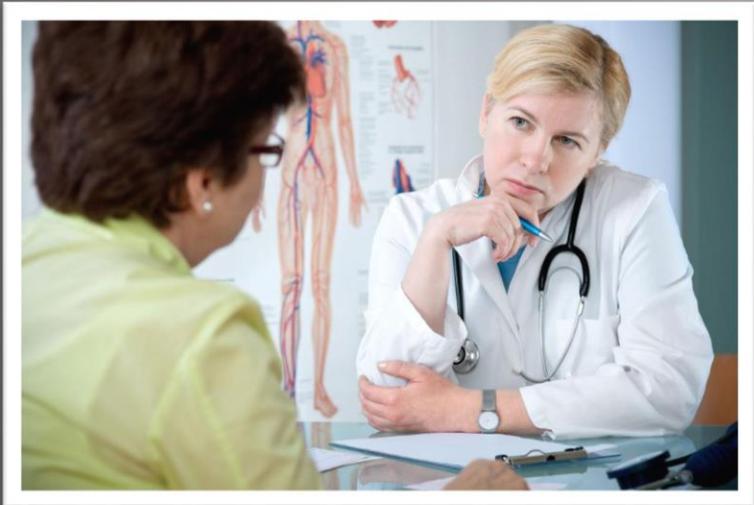


1. Умение ориентироваться в партнерах, т.е. определять характер человека, его настроение; читать экспрессию поведения партнеров, верно ее истолковывать.
2. Умение ориентироваться в отношениях с возможными партнерами и между ними, т.е. в соотношении своего и их половозрастного и ролевого статусов – в степени близости и в мере доверительности.
3. Умение ориентироваться в ситуации общения. Важность этого умения определяется главным образом тем, что правила общения диктуются той конкретной ситуацией, в которой оно происходит.



Большое значение в межличностной коммуникации «врач-пациент» имеют проксемические компоненты коммуникации. Слово «проксемика» в переводе с английского (proximity) означает «близость». Пространственные характеристики общения определяются ориентацией партнеров, а также дистанцией между собеседниками.

Индивидуальное пространство зависит от культурной среды, от плотности населения, возраста, пола и социального статуса коммуникантов.



Пространственные параметры оказывают значительное влияние на восприятие и на передачу информации коммуникантами. Э. Холл выделяет следующие характеристики пространства общения: 1) люди состоят в близких, интимных отношениях – 45 см; 2) общение знакомых людей – от 45 см до 120 см; 3) официальное формальное общение – от 120 до 400 см; 4) публичное общение – от 400 до 750 см. Расстояние между партнерами устанавливается непроизвольно и может изменяться в зависимости от культурных стереотипов [5, с. 126].

На выбор коммуникативной дистанции партнеров значительное влияние оказывает их гендерная принадлежность: 1) в женских парах коммуникативное пространство меньше, чем в мужских; 2) расстояние между коммуникантами-женщинами с возрастом увеличивается, а между мужчинами уменьшается; 3) в однополых женских парах расстояние между участниками коммуникации меньше, чем в разнополых; 4) в разнополых парах расстояние меньше, чем в однополых мужских; 5) в стрессовых ситуациях дистанция между коммуникантами уменьшается, по сравнению с обычными ситуациями; 6) в смешанных парах на расстояние между партнерами влияет степень знакомства [6, с. 413].



Тактильная коммуникация в большей мере, чем другие виды невербальной коммуникации, отражает ролевые отношения коммуникантов, а также степень их близости, родства. Поэтому неправильная интерпретация коммуникантами тактильных средств общения может привести к конфликтным ситуациям. Поверхность тела человека снабжена различными сенсорными рецепторами, благодаря которым коммуникант ощущает тепло, холод, давление, то есть тактильный канал сообщает мозгу человека такую информацию, которая не может быть получена ни через один другой невербальный канал.

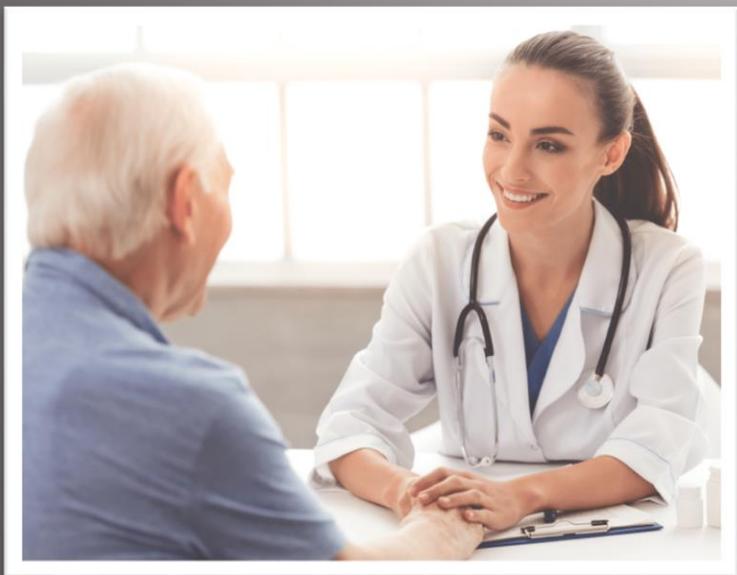
Одним из важнейших факторов, оказывающих влияние на тактильное поведение индивидов, является их гендерная принадлежность. В отличие от европейской культуры, в восточных культурах, в условиях общения мужчин и женщин исключаются такие формы телесного контакта, как похлопывание по плечу, прикосновение к руке и т. д.

Женщина чаще касается собеседника. Возможно, это объясняется ее социальной ролью матери. В результате исследований психологами было установлено, что среди преступников большой процент составляли люди, которых мало касались в детстве, то есть дети, которые испытывали дефицит прикосновений. Психологи считают, что значительную роль играет не сама ласка, а различного рода касания. Тактильное поведение личности регламентируется многими факторами: фактором возраста, пола, социального статуса коммуникантов, а также степенью их знакомства.



Мимика лица – это, прежде всего, место симптоматического выражения чувств, внутреннего состояния человека и межличностных отношений, иными словами, важнейшей функцией, которую выполняют лицевые мышцы является эмотивная функция. Мимика является отражением эмоционального и интеллектуально-волевого состояния коммуниканта. Сокращение мышц лица дает возможность выразить различные эмоциональные состояния человека: радость, удивление, страдание, гнев, презрение, испуг, счастье, любовь, злость, печаль, изумление. Эффективное использование мимики, умелое владение мимическими жестами, способность правильно распознавать невербальные сигналы способствуют эффективному общению с людьми. Мимика детерминируется ситуацией общения, каналом коммуникации, а также имеет культурный и социальный контекст. Восприятие мимических жестов тоже зависит от самых разных факторов, а не только от конкретного значения, которое имеет то или иное мимическое движение.

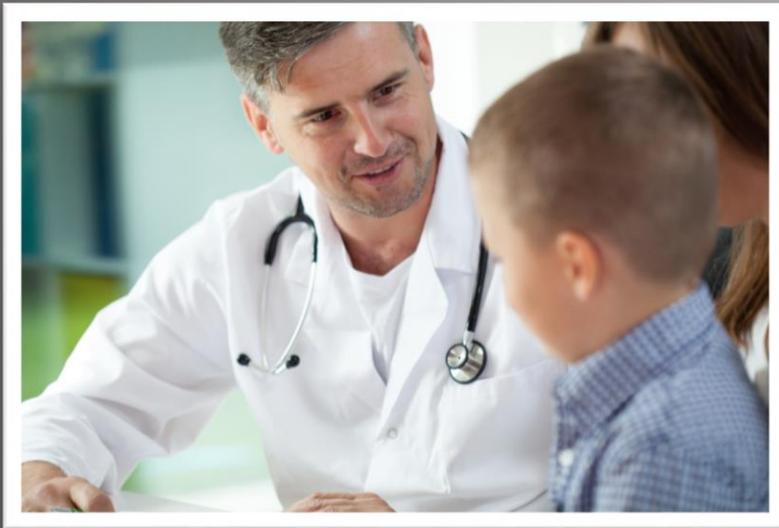
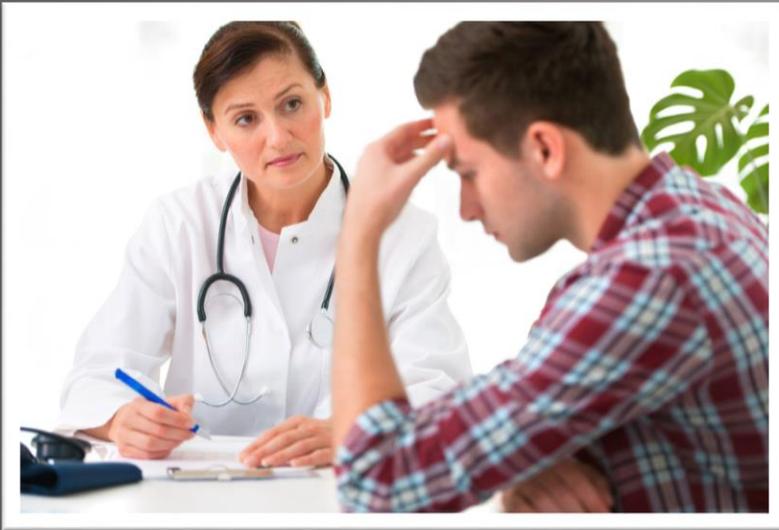
Взгляд – это не только средство восприятия окружающих, но и коммуникативный невербальный знак, выполняющий коммуникативную функцию. Посредством взгляда можно передавать и получать определенную информацию. В Японии взгляд передает больше информации, чем слова, поэтому различие между европейцами и представителями восточных народов интерпретируется как различие между людьми зрения и людьми голоса. Основные функции взгляда это контактоустановочные и контакторегулирующие. В процессе контакта коммуниканты неоднократно обмениваются взглядами, что свидетельствует об активном общении между говорящим и слушающим.



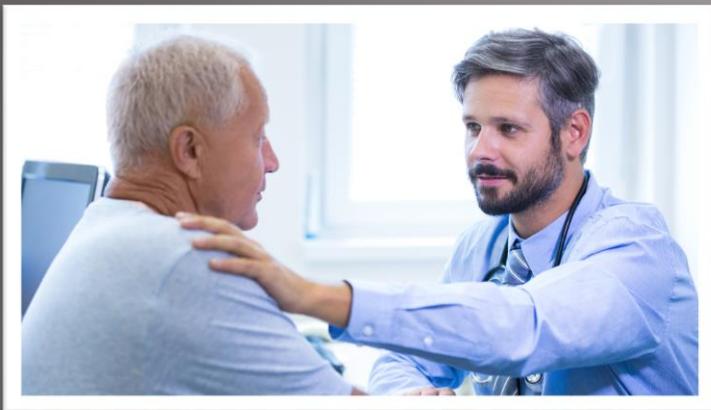
Улыбка является исключительно важным социальным и культурным феноменом. Это связано с увеличением числа и значимости социальных и культурных ритуалов в современном обществе. Речь идет о таких важных социальных ситуациях, как социальное представление-знакомство, деловые встречи, ведение коммерческих, дипломатических и политических переговоров, ритуализованные визиты и приемы, посещение банков, магазинов, юридических контор, медицинских и других общественных учреждений. В этих и подобных случаях мы всегда сталкиваемся с социальными улыбками разных типов, видов и форм. Улыбка является не только знаком расположения, выражения симпатии к собеседнику, улыбка может быть знаком нервозности, смущения, растерянности. В Японии улыбка – социальный феномен. Она – не только естественное выражение эмоций, но еще и форма этикета. Японских детей учат, чаще всего личным примером – улыбаться во исполнение социальной обязанности. И другим странам эта практика не чужда, но там она экстермализована, выведена вовне и носит особое название Social-smile (светская улыбка). В Японии функция улыбки интеркализована, введена вовнутрь. Улыбка стала здесь подсознательным жестом [6, с. 592].



Просодия – это общее название ритмико-интонационных сторон речи, таких как высота, длительность, громкость голосового тона. Многочисленные характеристики голоса человека создают его образ, способствуют распознаванию его состояний, выявлению психической индивидуальности. По голосу человека можно узнать о его эмоциональном состоянии, индивидуальности, установить социальный статус, пол, возраст. Быстрота установления контакта между людьми и успех общения во многом зависит от тона голоса. Одной из просодических характеристик голоса является интонация, которая, как и все средства невербальной коммуникации, способна выражать мысли, чувства, желания в совокупности с языковыми средствами. Интонация – звуковая форма высказывания, система изменений (модуляций) высоты, громкости и тембра голоса, организованная при помощи темпа, ритма и пауз, а также выражающая коммуникативное намерение говорящего, его отношение к себе и адресату, к содержанию речи и обстановке, в которой она произносится. Интонация, вопреки нашему желанию, произвольно может противоречить тому, что мы хотим выразить словами. Составляющими речевой интонации являются мелодия, ударение, тембр голоса, пауза, сила голоса. Неравномерность в ритме указывает на неустойчивое, зависимое от эмоций, с трудом поддающееся самоконтролю настроение.



Молчание – информативно значимый способ невербальной коммуникации. Оно может сигнализировать об эмоциональном состоянии коммуниканта, а также передавать определенную информацию. Богданов В. В. рассматривая молчание как нулевой речевой акт, указывает на ряд причин, способствующих предпочтению молчания как нулевого коммуникативного знака: 1. Вербальная невыразимость сообщаемой информации. 2. Наличие большого общего тезауруса (общих знаний) у коммуникантов, снижающего их коммуникативные потребности. 3. Наличие ситуации, однозначно определяющей то, что должны были бы говорить коммуниканты, если бы они говорили. 4. Молчание зависит либо от специфики конкретных экстралингвистических условий, либо от особенностей самих коммуникантов. Например, в определенных условиях следует молчать по соображениям вежливости, по причинам культового характера, вследствие принятых в данном обществе условностей и т. д.



Из особенностей коммуникантов, способствующих молчанию, можно указать на следующие: а) Психологический тип одного или обоих коммуникантов. Коммуниканты могут относиться к интровертам, т.е. к замкнутым, неразговорчивым людям. б) Состояние здоровья. Один или оба коммуниканта могут быть настолько больны, что это исключает вербальную коммуникацию. в) Текущее психологическое состояние. Один или оба коммуниканта могут находиться в таком подавленном состоянии, что не могут принимать участия в вербальной коммуникации. г) Враждебное отношение коммуникантов друг к другу. д) Языковая компетенция. Один из коммуникантов не владеет в достаточной степени языком, на котором к нему обращается другой коммуникант [7, с. 51]. Использование молчания в коммуникации обусловлено рядом факторов, таких как: социальный, факторы возраста, пола и др.

Таким образом, проблема формирования коммуникативных умений студентов медицинских вузов средствами невербального общения является одной из актуальных проблем подготовки будущих специалистов в вузе и требует дальнейшего рассмотрения.

## Литература:

1. Васильева, Л.Н. Коммуникативная компетентность в профессионально-личностном становлении будущего врача. Автореф. дисс.канд. психол. наук. - Кострома, 2010. - 135 с.
2. Бедрин, Л.М., Урванцев, Л.П. Психология и деонтология. – Ярославль, 1988. - С. 20-27.
3. Тищенко, В.А. Классификация коммуникативных умений студентов. М.: Флинта, 2011. - 115 с.
4. Жуков, Ю.М. Методы диагностики и развития коммуникативной компетентности // Общение и оптимизация совместной деятельности. М.: МГУ, 1987. - С.64-78.
5. Holl, E.T. The Dimension, New York: Anchon, 1969.
6. Крейдлин, Г.Е. Невербальная семиотика: Язык тела и естественный язык. М.: Новое литературное обозрение, 2002. - 592 с.
7. Богданов, В.В. Функции вербальных и невербальных компонентов в речевом общении // Языковое общение: единицы и регулятивы. – Калинин, 1987. - С.137-142.

