Содержание

Введение

Глава 1. Теоретические аспекты изучения коммуникации как явления и процесса

1.1 Анализ понятия «коммуникация»

1.2 Коммуникации учреждения как явление и процесс

1.3 Виды коммуникации учреждения

1.4 Межличностные коммуникации как важный фактор в деятельности учреждения

Глава 2. Разработка тренинговых упражнений коммуникативной компетентности

2.1 Характеристика исследуемого коллектива

2.2 Основные требования к социально - психологическому тренингу

2.3 Цели и задачи тренинга «Коммуникативная компетентность»

2.4 Тренинг «Коммуникативная компетентность» для терапевтического отделения полклиники 113

2.5 Рекомендации по усовершенствованию коммуникаций в учреждении

Заключение

Список используемой литературы

Приложение

Введение

Актуальность выбранной темы заключается, в первую очередь в том, что проблема коммуникации на сегодняшний день - «логический центр» психологической науки. В конце XX в. произошел своеобразный коммуникативный «взрыв» - значительная интенсификация отношений в сфере общения. Бурное развитие средств связи и транспорта активизировало обмен информацией разного содержания. Компетентность в сфере общения стала одной из главных составляющих высокого профессионального уровня специалиста в любой области человеческой деятельности. Это относится не только к таким профессиям как менеджер, работник сферы обслуживания, педагог, врач, социальный работник, где требуется специальная коммуникативная подготовка, но и практически ко всем остальным типам профессий, так как любой работник так или иначе включается в информационный обмен, взаимодействует с людьми. Коммуникативная компетентность как профессионально необходимое качество врачей является основной составляющей его профессиональной компетентности. Коммуникация является основным видом деятельности врача, выражающаяся в передаче исторического опыта, накопленного человечеством в области медицинских знаний. Неподготовленность к общению часто приводит к различным затруднениям во врачебной деятельности. Проблема общения, коммуникации является фундаментальной проблемой психологии, а само понятие общения, коммуникации является базовой категорией психологической науки.

Владение общением необходимо для каждого человека. От этого умения зависит не только эффективность взаимодействия с другими людьми, но и конструктивность принимаемых решений, имеющих важное практическое значение для жизни индивида.

В то же время и способы удовлетворения этой базовой потребности у каждого человека носят индивидуальный характер и определяются как личностными особенностями субъектов общения, условиями и обстоятельствами их развития, так и социальными факторами.

Объектом исследования является персонал военно-медицинского учреждения (Поликлиника 113).

Предметом является коммуникационная компетентность в военно - медицинском учреждении (113 Поликлиника).

Целью данной работы является разработка тренинговых упражнений, направленных на повышение коммуникационной компетентности медицинского персонала поликлиники 113.

Выполнение данной цели определяется решением следующих задач:

Исследование теоретической основы коммуникации учреждения.

Анализ специфики социально - психологического тренинга.

Разработка тренинговых упражнений, направленных на повышение эффективности коммуникаций учреждения;

Предложение социально - психологических рекомендаций.

Для решения поставленных задач применялся комплекс разнообразных методов:

теоретические - изучение и анализ литературы по теме исследования;

эмпирические - разработка тренинговых упражнений «Коммуникативная компетентность».

Структура работы: введение, две главы, заключение, список использованной литературы, приложение

Глава 1. Теоретические аспекты изучения коммуникации как явления и процесса

1.1 Анализ понятия «коммуникация»

Эволюцию понятия «коммуникация» в русском языке легко проследить по справочной литературе. В Толковом словаре живого великорусского языка В. И. Даля слово «коммуникация» писалось с одним «м» и толковалось как «пути, дороги, средства связи мест». Именно в этом смысле Н. В. Гоголь писал: «Невский проспект есть всеобщая коммуникация Петербурга». До революции иных значений за термином «коммуникация» не числилось (с начала XX века его стали писать с двумя буквами «м»). Советский энциклопедический словарь указывает два значения:

. пути сообщения транспорта, связи, сети подземного коммунального хозяйства;

. общение, передача информации в процессе деятельности, включая сигнальные способы связи у животных.

В Большом толковом словаре русского языка приводится следующее определение понятия «коммуникация». Итак, коммуникация - это сообщение или передача средствами языка содержания высказывания.

Невербальная коммуникация, более известная как язык поз и жестов, включает в себя все формы самовыражения человека, которые не опираются на слова. Психологи считают, что чтение невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения. Невербальная коммуникация является важнейшим, наряду со звуковой речью, средством общения и взаимопонимания людей.

В последние десятилетия интерес в мировой психологической науке к невербальным способам общения заметно повысился, поскольку стало ясно, что этот компонент социального поведения человека и грает в жизни общества более важную роль, чем представлялось ранее.

Ученые утверждают, что с помощью слов передается 7 % информации, с помощью звуковых средств - 38 %, а с помощью мимики, жестов, поз, дистанции в общении - 55 %. Неслучайно крупные политические деятели, лидеры мирового бизнеса придают большое значение владению невербальными методами общения.

Коммуникация представляет собой наличие, по крайней мере, трех участников: передающий субьект (коммуникант) - передаваемый объект - принимающий субъект (реципиент). Таким образом, коммуникация - это разновидность взаимодействия между субъектами, опосредованного некоторым объектом. Элементарная схема коммуникации, выглядит следующим образом:



Рис. 1.1. Схема коммуникативного процесса

Для отграничения коммуникации от других процессов можно выделить следующие ее отличительные признаки:

В качестве участников коммуникации выступают два субьекта, которыми могут быть: отдельный человек или группа людей, вплоть до общества в целом, а также животные (зоокоммуникация). В роли субъекта коммуникации можно мыслить Бога, к которому обращаются с молитвой. Из понятия коммуникации исключаются неодушевленные предметы: так, взаимодействие солнца с землей не есть коммуникационный процесс.

Обязательно наличие передаваемого объектa, который может иметь материальную форму (книга, речь, жест, милостыня, футбольный мяч и т.д.) или не иметь ее, например, гипноз. Коммуникант может неосознанно воздействовать на реципиента, внушая ему симпатию, антипатию, доверие, любовь. Вырожденная форма коммуникации общение человека с самим собой (внутренняя речь, размышления и т.п.).

Коммуникации свойственна целесообразность, или функциональность.

1.2 Коммуникации учреждения как явление и процесс

Итак, коммуникация - это социальное явление, процесс социального взаимодействия и обмена сообщениями, информацией между двумя и более людьми. Коммуникации осуществляются в процессе общения как обмен специальными знаковыми образованиями (сообщениями) в которых отображены мысли, идеи, знания, опыт, ценностные ориентации, программы деятельности общающихся сторон. Как показывают исследования от 50 до 90% всего своего времени руководители затрачивают на коммуникации. Коммуникации являются основным и связующим процессом в осуществлении управленческой деятельности. Представляется вполне правомерным вывод, что эффективно работающие руководители - это те, кто эффективны в коммуникациях. Они представляют суть коммуникационного процесса, обладают хорошо развитым умением устного и письменного общения и понимают как среда влияет на обмен информацией.

Неэффективные коммуникации - одна из главных причин возникновения проблем в управлении. Опросы показали, что 73% американских, 63% английских , 85% японских руководителей считают коммуникации главным препятствием на пути достижения эффективности их организациями. Во многих случаях передаваемое сообщение оказывается неправильно понятым и, следовательно, обмен информацией - неэффективным. Считается, что лишь 50% попыток обмена информацией приводит к согласию общающихся. Поэтому основная цель коммуникационного процесса - обеспечить понимание передаваемой информации.

В процессе обмена информацией в учреждении выделяют следующие базовые элементы:

отправитель - лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее;

средства сообщения - код, используемый для передачи информации в знаковой форме (слова, картины, графики, ноты и т.п.), а также каналы, по которым передается сообщение от коммутатора к реципиенту (письмо, телефон, радио, телеграф и т.п.). Считается, что наиболее важным каналом связи в любой организации является тот, который идет снизу вверх, от рабочих до менеджеров. Но эту связь очень сложно поддерживать, поскольку канал часто оказывается забит, да и рабочие склонны отмалчиваться. Но очень важно, чтобы руководитель знал, какие мысли владеют умами его работников, и все усилия должны быть направлены на то, чтобы этот канал постоянно поддерживался открытым;

предмет коммуникации (какое-то явление, событие и т.п.) и отображающее его сообщение (статья, радиопередача, телевизионный сюжет и т. д.);

получатель - лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее;

эффекты коммуникации - выраженные в изменении внутреннего состояния субъектов коммуникационного процесса, в их взаимоотношениях или в их действиях последствия коммуникации.

Обмен информацией учреждения протекает в несколько этапов:

зарождение идеи, концепции. На этом этапе, отправитель должен четко осознавать какие идеи нужно передать до того, как отправлять сообщение, с учетом конкретной ситуации и цели;

кодирование и выбор канала. Прежде чем передать идею, отправитель должен с помощью символов ее закодировать, использовав для этого слова, интонации, жесты. Наиболее известными каналами являются речь, письменные материалы, электронные средства связи, включая компьютерные сети, электронную почту, видеоленты, видеоконференции. Часто желательно использовать два или большее число средств коммуникации в сочетании;

передача. Речь идет о физической передаче сообщения, которую многие люди по ошибке принимают за сам процесс коммуникации. Это лишь один из важнейших этапов, через которые необходимо пройти, чтобы донести идею до другого лица;

декодирование - это перевод символов отправителя в мысли получателя Обмен информацией считается эффективным, если получатель показал понимание идеи, произведя действия, которых ждал от него отправитель.

обратная связь - это ответная реакция получателя на сообщение. Информация, которая отсылается назад отправителю, свидетельствует о мере понимания, доверия к сообщению, усвоения и согласия с сообщением. Обратная связь необходима для того, чтобы понять в какой мере сообщение было воспринято и понято.

Следует заметить, что шум - это все то, что искажает смысл информации. Определим источники шума, которые могут создавать преграды на пути обмена информацией:

вербальные и невербальные различия в восприятии, из-за которых может меняться смысл в процессах кодирования и декодирования;

различия в статусе между руководителем и подчиненным, которые могут затруднить точную передачу информации.

Определенные шумы присутствуют всегда, на каждом этапе процесса обмена информацией происходит некоторое искажение смысла. Высокий уровень шума приводит к утрате смысла, может блокировать информационный обмен.

1.3 Виды коммуникации учреждения

Существует несколько видов коммуникаций учреждения:

Межуровневые коммуникации - перемещение информации в рамках вертикальной коммуникации. Могут происходить по нисходящей (сообщение подчиненным уровням о принятом управленческом решении), по восходящей (отчеты, предложения, объяснительные записки);

Коммуникации между различными отделами, или горизонтальные коммуникации. Организация состоит из множества подразделений, поэтому обмен информацией между ними нужен для координации задач и действий. Руководство должно добиваться, чтобы подразделения работали совместно, продвигая организацию в нужном направлении;

Коммуникации «руководитель - подчиненный». Связаны с прояснением задач, приоритетов и ожидаемых результатов; обеспечением вовлеченности отдела в решение задач; обсуждением проблем эффективности работы; оповещение подчиненного о грядущем изменении; получением сведений об идеях, усовершенствованиях и предложениях подчиненных;

Коммуникации между руководителем и рабочей группой. Позволяют руководителю повысить эффективность действий группы;

Неформальные коммуникации. Канал неформальных коммуникаций - это канал распространения слухов. Так как по каналам слухов информация передается много быстрее, чем по каналам формального сообщения, руководители пользуются первыми для запланированной утечки и распространения определенной информации типа «между нами».

Учреждения пользуются разнообразными средствами для коммуникаций с элементами своего внешнего окружения. С потребителями они сообщаются с помощью рекламы и других программ продвижения товаров на рынок. В сфере отношений с общественностью внимание уделяется созданию определенного образа организации на местном, общенациональном или международном уровне. Подчиняясь государству, организации заполняют разнообразные письменные отчеты. При этом обсуждения, собрания переговоры, служебные записки, отчеты, циркулирующие внутри организации, часто являются реакцией на возможности или проблемы, создаваемые внешней средой.

В теории управления выделяют следующие модели социальной коммуникации:

Линейная модель, которая разработана американским социологом Г. Лассуэлом. В этой модели выделяют следующие компоненты коммуникационного процесса: источник коммуникации (коммутатор); содержание; канал коммуникации; мишень (приемник); эффективность понимания сообщения.

В данной модели акцент делается на активность коммуникатора, а реципиент оказывается только объектом коммуникационного воздействия. Однако результат коммуникации - не просто изменение сознания, чувств, установок или поведения слушателя (зрителя, читателя), это еще и достижение определенной степени согласия или несогласия реципиента с тем, что как и почему сообщается коммуникатором.

Интеракционистская модель, предложенная в середине 50-х годов двадцатого века Т. Ньюкомбом. Она исходит из того, что субъекты коммуникации равноправны, связаны как взаимными ожиданиями и установками, так и общим интересом к предмету общения. Сама коммуникация выступает как реализация такого интереса с помощью передаваемых сообщений.

Общая теория коммуникации, разработанная канадским социологом Г. Маклуэном. Он считает, что развитие коммуникативных средств определяет как общий характер культуры, так и смену исторических эпох. Маклуэн выделяет следующие этапы развития коммуникативного процесса:

возникновение речи и мифологического сознания;

появление письменности;

изобретение И. Гутенбергом в 15 веке печатного станка;

широкое распространение аудиовизуальных средств.

Аутопотетическая модель немецкого социолога Никласа Лумана. На его взгляд, аутопотетическая система - это система, отличающаяся оперативной закрытостью и состоящая из множества коммуникативных элементов, каковыми являются потоки информации, причем каждое коммуникативное событие закрывает и открывает систему. Именно вследствие интегрирования информации, сообщения и понимания социальная система приобретает свои специфические свойства.

1.4 Межличностные коммуникации как важный фактор в деятельности учреждения

В процессе управленческой деятельности широко используются межличностные коммуникации. Это такой тип коммуникационного воздействия, при котором в роли как отправителя так и получателя выступают отдельные индивиды. Для него характерен непосредственный контакт между субъектами общения.

В процессе межличностной коммуникации важно уметь преодолевать возникающие здесь преграды.

Проблеме коммуникационных преград уделяют большое внимание при рассмотрении вопросов управления персоналом или организацией. Так известный отечественный исследователь В. М. Шепель выделяет шесть типов проблем в коммуникациях:

Дискомфорт физической среды, в условиях которой воспринимается сообщение. К коммуникационным помехам этой группы причисляют и такие факторы, влияющие на коммуникационный процесс, как неправильный выбор искусственного освещения, места и времени коммуникации. Группа естественных факторов, связанная с природными явлениями также может помешать или затруднить процесс коммуникации.

Инерция включенности: озабоченность слушателя иными проблемами.

Антипатия к чужим мыслям, стереотипизированность сознания, амбициозность.

Языковой барьер.

Профессиональное неприятие: некомпетентное вторжение коммуникатора в профессиональную сферу коммуниканта.

Непринятие имиджа коммуникатора.

Для детального рассмотрения коммуникационных проблем воспользуемся циклической моделью. Данная модель позволяет исследовать различные типы проблем в коммуникациях, основываясь на структуре модели и связях между ее элементами. Исходя из элементного состава модели, можно выделить следующие группы помех:

. Помехи, касающиеся коммуникатора или коммуниканта. Можно выделить три основные группы коммуникационных проблем данного вида: биологические, психологические, социологические. Биологические проблемы коммуникации - это проблемы, обусловленные биологическими особенностями коммуницирующих индивидов. Особенность помех этой группы заключается в их сильном влиянии как на коммуникатора, так и на коммуниканта. Очень сложно установить и поддерживать процесс коммуникации между людьми, испытывающими чувство страха.

Психологические проблемы связаны с психологическими особенностями участников коммуникации. «Из десяти случаев, по меньшей мере в восьми, наше первоначальное мнение о людях складывается по их внешности». Проблема заключается в том, что каждый человек (и руководитель не исключение), общаясь с другим человеком или группой людей, на бессознательном уровне считает, что перед ним такой же, как и он, с таким же жизненным опытом, шкалой жизненных ценностей, взглядами. Другими словами, «он по определению должен с полуслова понимать стиль речи, ее обороты, используемые слова, термины, ссылки жесты и т. д.».

Психологические помехи оказывают сильное влияние на восприятие коммуниканта, причем роль их в последнее время возрастает.

Социологические проблемы имеют отношение к социальной среде, привычной как для коммуникатора, так и коммуниканта, их самоидентификации с определенными группами общества, понятиях о традиционных и неприемлемых для этих групп этических, моральных и иных нормах и условностях поведения, общения, отношения к производственным и деловым проблемам.

Межличностные коммуникации имеют свою отправную точку. В докоммуникационой фазе и коммуникатор и коммуникант уже имеют определенный опыт, деловые и жизненные взгляды. При первичной межличностной коммуникации обычно происходит преднамеренное позиционирование руководителя для удобства первоначального восприятия его сотрудником.

. Помехи, касающиеся сообщения. Эта группа включает проблемы стилистики сообщения, его языкового словаря и возможности однозначной трактовки. Неадекватное использование специфических выражений способствует выключению получателя из коммуникационного процесса, его самоизоляции, создания докоммуникативного негативного отношения к источнику сообщения. Полифонический смысл сообщения, характерный для текста культуры в управлении персоналом или организацией, ведет к дезориентации коммуниканта в информационном пространстве, заставляя его либо выдвигать собственную версию в оценке событий (выбирается наиболее созвучная мыслям и представлениям коммуниканта), или игнорировать непонятное сообщения вообще.

. Помехи кодирования (декодирования) сообщения и отклика (проблемы поиска идентичности). При декодировании деловых сообщений в коммуникациях нередки семантические проблемы. Поскольку слова (символы) могут иметь разные значения для разных людей, то то, что некто намеревается сообщить, необязательно будет интерпретировано и понято таким же образом получателем информации. Семантические вариации часто становятся причиной неверного понимания, ибо во многих случаях вовсе неочевидно точное значение, приписываемое символу отправителем. Чаще всего проблема состоит во взаимном несоответствии активного словаря коммуникатора и коммуниканта.

. Помехи канала прямой и обратной связи. Помехи, связанные с каналом, подразделяют на две основные группы. Одна из них связана с возможностями адекватной передачи сообщения по каналу, другая - с организационной структурой канала коммуникации.

Помехи, связанные с возможностью адекватной передачи сообщения, отражают способность канала к передаче той или иной формы информации. Так, например, по радио нельзя передать запах, в деловых письменных источниках (приказах, указаниях) - контекст сообщения и т.д.

Помехи, связанные с организацией канала доставки, определяются его внутренней иерархией, строением, специализацией, принятой информационной концепцией, цензурой и многим другим.

Анализ коммуникационных преград позволяет существенно повысить эффективность обмена информацией в организации, свести к минимуму потери времени и нейтрализовать возможный ущерб от несогласованных действий сотрудников.

Общие выводы по первой главе.

Коммуникация представляет собой социальное явление, процесс социального взаимодействия и обмена сообщениями, информацией между двумя и более людьми. Коммуникации осуществляются в процессе общения как обмен специальными знаковыми образованиями (сообщениями) в которых отображены мысли, идеи, знания, опыт, ценностные ориентации, программы деятельности общающихся сторон. Основная цель коммуникационного процесса - обеспечить понимание передаваемой информации. В данной главе были подробно изучены основные виды коммуникаций учреждения, этапы обмена информацией учреждения, а также модели социальной коммуникации.

 Глава 2. Разработка тренинговых упражнений коммуникативной компетентности

2.1 Характеристика исследуемого коллектива

Тренинг коммуникативной компетентности предложен терапевтическому отделению ГУ «113 Поликлиника», далее 113 Поликлиника. Деятельность данного учреждения осуществляется в соответствии с Положением о государственном учреждении «113 Поликлиника» и Учетной политикой, основанной на Инструкции № 107н по бухгалтерскому учету в бюджетных учреждениях. 113 Поликлиника является самостоятельным военно-медицинским лечебно-профилактическим учреждением в составе Медицинской службы Северного флота.

В состав терапевтического отделения входит 21 человек. В таблице 2.1 представлен персонал данного отделения.

Таблица 2.1

Терапевтическое отделение

|  |  |
| --- | --- |
| Должность | Количество человек |
| Заведующий отделением - врач - терапевт | 1 |
| Врач - терапевт | 4 |
| Врач - эндокринолог | 1 |
| Врач - специалист | 1 |
| Врач - невропатолог | 2 |
| Медсестра | 12 |

На рис.2.1 представлено в процентном соотношение количество врачей и медсестер данного терапевтического отделения. (Приложение 1)

2.2 Основные требования к социально - психологическому тренингу

Социально-психологический тренинг (СПТ) - это совокупность активных методов практической психологии, включающая групповую дискуссию и игровые методы. Групповая дискуссия проводится в основном в двух формах - анализа конкретных ситуаций и группового самоанализа. Групповая дискуссия может быть структурированной (ведущий задает тему, иногда четко регламентирует порядок обсуждения, часто организованного по принципу «мозгового штурма») и неструктурированной (ведущий пассивен, темы выбирают сами участники).

И. Ялом выделил десять лечебных факторов СПТ групп: сплочённость, внушение надежды, обобщение (человек перестаёт считать свои проблемы уникальными), альтруизм, предоставление информации, множественный перенос (похожесть группы на семью), межличностное обучение (апробирование новых форм поведения), развитие межличностных умений, имитирующее поведение (подражание образцам), катарсис (психологическое очищение, облегчение). межличностный коммуникация тренинг персонал

Задачи СПТ делятся на пять основных:

. Приобретение психологических знаний различных психологических школ на личность человека, процесс взаимодействия людей, приемы эффективного общения.

. Приобретение умения и навыков общения в парном взаимодействии, в составе группы, при активном слушании и т.д. - т.е. обогащение техники и тактики общения.

. Коррекция коммуникативных установок (партнерство - взаимодействие с позиции силы; искренность - манипуляция; вовлеченность - избегание общения; настойчивость - соглашательство) и выработка собственной стратегии общения.

. Адекватное восприятие себя и других в ситуации общения.

. Развитие и коррекция личности, ее глубинных образований, решение личностных экзистенциальных проблем.

В процессе СПТ применяются различные методические приемы:

Групповая дискуссия.

Ролевая игра.

Невербальные упражнения.

Общие рекомендации по организации занятий группы социально-психологического тренинга сводятся к следующему.

Цель группы: развитие социально-психологической компетентности личности, то есть способности индивида эффективно взаимодействовать с окружающими его людьми.

Ведущим принципом организации социально-психологического тренинга является принцип диалогизации взаимодействия, то есть полноценного межличностного общения. Оно базируется на уважении к чужой мысли, доверии, избавлении участников от взаимных подозрений, неискренности, страха. Одним из основных является принцип самодиагностики, спровоцированной группой для каждого из участников и руководителя. Он включает в содержание занятий вопросы и упражнения, рассчитанные на то, чтобы любой из участников группы рассказал о своих психологических проблемах и предложил пути их практического решения.

Также необходимо сделать акцент на принципе практической материализации социально-психологических феноменов, которые изучаются. Благодаря его реализации много проявлений человеческой психики не только возникают перед членами группы в виде теоретических понятий, а и становятся достоянием их практического опыта. Важно организовать переживание предложенных межличностных феноменов каждым участником группы.

Существенным является вопрос о комплектовании группы. Желательно проводить предшествующие индивидуальные собеседования с ее потенциальными участниками.

Отправным пунктом для обеспечения успешной работы тренинговой группы выступает принцип добровольности. Члены группы должны быть заинтересованы в собственных изменениях и готовы целеустремленно достигать поставленной цели. Сплоченность в группе возникает намного быстрее, если группа закрыта и работа в ней четко структурирована. Продолжительность занятий в принципе должна быть определена заранее.

Руководитель должен подробно ознакомить всех с главными нормами и принципами тренингового общения:

. Общение по принципу «здесь и теперь». Для многих участников характерно стремление переключится с непосредственной тренинговой работы на обсуждение прошлых или будущих событий. В этом случае срабатывает механизм психологической защиты. Но главная идея тренинга состоит в том, чтобы группа превратилась в своеобразное объемное зеркало или даже систему зеркал, в которых каждый член группы смог бы увидеть себя во время выполнения упражнений. Это достигается, в частности, тем, что в группе существует интенсивная обратная связь, которая базируется на доверительном межличностном общении.

. Принцип персонификации высказываний. Суть его состоит в добровольном отказе от безличных языковых форм, которые помогают скрывать в повседневном общении собственную позицию того, кто говорит, или же избегать прямых высказываний в нежелательных случаях

. Принцип акцентирования на языке чувств. Согласно нему участники группы должны делать акцент на эмоциональных состояниях и проявлениях (своих собственных и партнеров по группе) и во время обратной связи, если возможно, использовать язык, который фиксирует такое состояние.

. Принцип активности. Речь идет о реальном включении каждого участника в интенсивное групповое взаимодействие с целью целенаправленного познания себя, партнера, группы вообще.

. Принцип доверительности. Предусматривает создание благоприятных условий для доверительного общения участников тренинга, обеспечивает групповую динамику, в значительной мере определяет результативность занятий.

. Принцип конфиденциальности. Суть его раскрывается в рекомендации «не выносить» содержание общения, которое развивается в процессе тренинга, за границы группы.

.3. Цели и задачи тренинга «Коммуникативная компетентность»

В общем смысле коммуникативная компетентность представляет собой эффективность в профессии.

На сегодняшний день существует немало видов деятельности, в которых умение общаться, высокая коммуникативная компетентность (система средств саморегуляции коммуникативных действий) есть такая же неотъемлемая часть профессии, как и специальные навыки и умения. Менеджеры, врачи, психологи, преподаватели и т.п. специалисты большую часть своего рабочего времени затрачивают на общение с коллегами, клиентами, пациентами, учениками. Поэтому овладение эффективными стратегиями делового поведения для них является необходимостью.

До недавнего времени процесс обучения деловому общению в большей степени носил стихийный («естественный») характер. Человек приобретал паттерны делового общения исключительно самостоятельно. Этот «естественный» путь совершенствования коммуникативной компетентности идет через накопление коммуникативного опыта на основе непосредственного участия в общении с другими людьми. Человек черпает сведения о проблемах межличностного взаимодействия и способах их разрешения из литературы, по каналам СМИ, таким образом, естественно приобщаясь к коммуникативной культуре общества. Средства анализа коммуникативных ситуаций в виде образных и символических форм, получаемые из культурной среды, позволяют ему проводить синтез и классификацию эпизодов социального воздействия. Но при таком стихийном протекании процесса научения могут складываться неадекватные познавательные схемы, деформирующие коммуникативные взаимодействия. Помощь в регуляции собственного коммуникативного поведения может оказать знакомство с социально - психологической литературой. Не случайно современные профессиональные образовательные программы включают дисциплины, несущие информацию о способах и методах эффективных коммуникаций (например, социальная психология, управление персоналом и т.п.). Однако представляется, что наиболее результативным для формирования коммуникативных умений, создания новых средств анализа и регуляции коммуникативных действии является групповой тренинг. Он не заменяет «естественного» опыта другим, но организует (оказывает по мощь в организации) более эффективных способов освоения богатства коммуникативной культуры.

Предлагаемый социально - психологический тренинг может быть назван СПТ партнерского общения. Именно стратегия партнерского общения представляется наиболее эффективной для медицинских работников. Присвоенные ими «естественным» путем стратегии деловых коммуникативных взаимодействий в большей степени носят «вертикальный» характер. Партнерское же общение - это общение по горизонтали, предполагающее учет интересов партнера, признание его как личности, уважение его жизненного опыта, установок, потребностей и мотивов. Партнерская позиция каждого из участников общения обеспечивает выбор наиболее эффективных способов и методов проведения деловых бесед и дискуссий, позволяет добиваться максимально взаимоприемлемых результатов и переговоров.

Следует заметить, что основой успешности, эффективности врача является умение выслушать пациента, возвращать ему услышанное.

Именно в целях расширения компетентности врачей в сфере профессионального общения и предлагается данный СПТ.

При разработке тренинговых упражнений для врачей 113 поликлиники поставлены следующие цели:

Помочь специалистам осознать наиболее свойственные им тактики (способы сбора информации и слушания, вступления в контакт, снятия напряжения и т.д.) и стратегии (натиск, избегание, компромисс, сотрудничество) поведения в контактах как в обыденной, так и в профессиональной жизни, уметь распознавать их по используемым речевым формам, определять их эффективность;

Помочь в распознавании тактик и стратегий поведения партнера по общению с определением их эффективности для каждой из сторон в контакте;

Помочь расширить диапазон тактик и стратегий поведения в сфере профессионального общения;

Помочь исследовать и осознать пошагово способы общения в профессиональной сфере.

Структура предлагаемого СПТ выглядит следующим образом:

. Изучение особенностей собственного вербального и невербального поведения посредством использования коммуникативных игр с последующей обратной связью. Для этого в группе принимаются определенные правила, проводится ряд вербальных и невербальных разминок, где обращается внимание на значимость для каждого тех или иных форм общения.

. Изучение правил активного слушания с использованием для их усвоения различных игровых техник. После проигрывания проводится обсуждение эффективности при общении каждого правила для участников группы.

. Изучение способов первичного контакта с использованием техник проигрывания и последующего анализа (групповое обсуждение) их эффективности в конкретных ситуациях общения.

. Исследование способов снятия напряжения у партнера по общению с использованием игровых техник. Групповое обсуждение тех или иных вариантов поведения участников группы в проигрываемых ситуациях напряжения.

. Изучение стратегии поведения, проигрывание ситуаций с последующим анализом эффективности тех или иных использованных стратегий.

Необходимо отметить, что при проведении СПТ с врачами важным является обучение участников группы выражению обратной связи, видению не только собственной цели в общении, но и соблюдению интересов партнера по общению, т. е. видению лица, личности партнера. В процессе проведения занятий на любом этапе есть «возвращение» к анализу «пройденного» на более ранних занятиях (т. е. при разыгрывании ролевых ситуаций обсуждается, как соблюдались правила активного слушания, невербального присоединения и т.д.). Таким образом, в предложенном СПТ используется как анализ происходящего «здесь и теперь», так и научение - через повторное обращение к ранее полученному опыту.

У врачей появляется возможность осознать, что и как они делают во время общения, из - за чего одни и те же способы контакта не всегда дают равный эффект. Они научаются быть более внимательными в контакте, а, следовательно, более компетентными в построении партнерских отношений с пациентами, что является, в свою очередь, залогом и более успешного лечения доверившихся им людей.

2.4 Тренинг «Коммуникативная компетентность» для терапевтического отделения полклиники 113

Предлагаемый тренинг рассчитан на три рабочих дня, желательно во временном промежутке с 16.00 до 18.00 часов (чтобы врачи не были слишком уставшие).

День.

Начало - 16.00, окончание - 18.00, перерыв 15 минут

Упражнение 1. «Знакомство»

Упражнение особенно подходит для первого занятия и является хорошим способом «сломать лёд» и быстро познакомить участников друг с другом.

Каждому члену группы даются карандаши и бумага. Участники получают следующую инструкцию: «Напишите в столбик цифры от
1 до 10 и десять раз ответьте на вопрос «кто я?». Используйте
характеристики, черты, интересы и чувства для описания себя, начиная каждое
предложение с местоимения «я»… После того как закончите составлять
этот перечень, прикройте листок бумаги на видном месте (на груди). Затем
начинайте медленно ходить по комнате, подходите к другим членам группы и
внимательно читайте то, что написано на листке у каждого. Не стесняйтесь
комментировать перечни других участников. В качестве варианта каждый член группы может громко прочесть свой перечень остальной группе».

Упражнение 2. «Учимся общаться» (состоит из четырех упражнений)

Эти упражнения могут предоставить членам группы возможность для лучшего знакомства и экспериментирования с вербальным и невербальным общением. Группа получает следующую инструкцию: «Выберите себе партнёра. Вместе выполняйте одно из описанных ниже коммуникативных упражнений. Приблизительно через пять минут перейдите к другому партнёру и выполните второе упражнение. То же повторите и для двух последних упражнений».

а) Спина к спине. Сядьте на пол спина к спине. Постарайтесь вести разговор. Через несколько минут повернитесь и поделитесь своими ощущениями.

б) Сидящий и стоящий. Один из партнёров сидит, другой стоит. Постарайтесь в этом положении вести разговор. Через несколько минут поменяйтесь позициями, чтобы каждый из вас испытал ощущение «сверху» и «снизу». Ещё через несколько минут поделитесь своими чувствами.

в) Только глаза. Посмотрите друг другу в глаза. Установите зрительный контакт без использования слов. Через несколько минут вербально поделитесь своими ощущениями.

г) Исследование лица. Сядьте лицом к лицу и исследуйте лицо вашего партнёра с помощью рук. Затем дайте партнёру исследовать ваше лицо. Поделитесь своими ощущениями и переживаниями. Упражнение используется для расширения сенсорного осязания и развития межличностного доверия.

День

Начало - 16.00, окончание - 18.00, перерыв - 15 минут.

Упражнение 1. «Повязка на глаза».

Основное требование для проведения упражнения - достаточное пространство для работы, предпочтительно выполнять упражнение на открытом месте. Группе даётся следующая инструкция: «Разделитесь
на пары, выбрав себе в качестве партнёра наименее знакомого человека. Один человек в каждой паре становится ведущим. Другой - ведомым, ему одевается повязка на глаза. Через полчаса поменяйтесь ролями. Упражнение выполняется невербально. Возьмите вашего партнёра за кисть, руку или талию и водите его для сенсорного исследования пространства. Молча руководите им. Приводите вашего партнёра в контакт с интересующей его фактурой, например, с листьями, занавесками и коврами. Постарайтесь заставить партнёра ощутить солнечное тепло, услышать птиц или отдалённые разговоры, ходить и бегать. Через 20-30 минут остановитесь и снимите повязку с глаз партнёра. Затем поделитесь своими чувствами, касающиеся руководства и ответственности за другого. В качестве ведомого обратите внимание на то, как вы себя чувствуете, когда вынуждены полностью доверять другому человеку, берущему на себя ответственность за ваш опыт и благополучие. Почувствуйте каждое новое ощущение. Поделитесь своими чувствами с партнёром».

Упражнение 2. «Как мы говорим»

Язык - важнейшее средство коммуникации, форма существования и выражения мышления. Это упражнение помогает силами группы изменить структуру своего языка. Подготовка: Сядьте лицом к лицу с партнёром и глядя ему в глаза, скажите три фразы, начиная каждую словами «я должен». Теперь вернитесь к своим фразам и замените в них слова «я должен» словами «я предпочитаю», сохранив неизменными остальные части. Затем выслушайте изменённые фразы в утверждениях партнёра. Поделитесь своими переживаниями. По очереди с партнёром скажите три фразы, начинающиеся словами «я не могу». И затем замените в них «я не могу» на «я не хочу». Поделитесь с партнёром своим опытом и посмотрите, можете ли вы почувствовать свою способность отказаться, а не свою некомпетентность или беспомощность. Наконец, по очереди с партнёром скажите три фразы, начинающиеся словами «я боюсь, что», и затем поменяйте «я боюсь, что» на «я хотел(а) бы», оставляя остальные части фраз без изменений. Слова «я должен», «я не могу», «мне надо», «я боюсь, что» отрицают вашу способность быть ответственным. Изменяя свой язык, вы можете сделать шаг к повышению ответственности за собственные мысли, чувства и действия.

День.

Начало - 16.00, окончание - 18.00, перерыв - 15 минут.

Упражнение 1. «Круглый аквариум»

Упражнение используется для отработки коммуникативных умений в группе, а также для овладения навыками высказывания и принятия обратных связей. Три члена группы добровольно вызываются участвовать в упражнении. Каждый доброволец выбирает один из коммуникативных стилей. Умиротворяющий - угождающий и соглашающийся человек, непрестанно извиняющийся и старающийся любой ценой не вызвать волнения. Умиротворяющий чувствует свою бесполезность, выглядит беспомощным. Обвиняющий противоположен умиротворяющему. Упрекает, провоцирует, считает других виновными. Говорит громким, властным голосом, мышцы лица и тела напряжены. Человек - компьютер - ультрарассудительный, спокойный холодный и собранный человек, избегающий выражать чувства. Говорит монотонно, абстрактно, выглядит негибким, зажатым. Уводящий в сторону - высказывает нерелевантные и приводящие в недоумение суждения. Позы тела кажутся неуклюжими, интонации могут не соответствовать словам. Добровольцы, демонстрируя определённый коммуникативный стиль, включаются в дискуссию друг с другом. Остальные члены группы наблюдают взаимодействие; такая форма выполнения упражнения получила название «круглый аквариум». Через пять минут наблюдателей приглашают прокомментировать своё восприятие дискуссии. Затем добровольцы делятся с группой впечатлениями, возникшими в данной ситуации. Экспериментируя с альтернативными способами общения, участники могут научиться подходить друг к другу в более соответствующей и менее защитной манере.

Упражнение 2. «Поговорим»

Это упражнение может снизить тревожность, связанную с межличностным общением, и даёт возможность попрактиковаться в коммуникативных умениях. Группа делится на пары. Инструкция группе: «На первом этапе одному участнику в паре разрешается задавать только открытые вопросы, дающие возможность партнёру ответить более полно. Другой участник пары отвечает на каждый вопрос с помощью раскрывающей произвольной информацией, которая выходит за рамки строгого ответа на вопрос. Оставайтесь в роли около пяти минут, чтобы оба партнёра могли поупражняться в постановке открытых вопросов и предоставление произвольной информации. На втором этапе упражнения один участник из каждой пары начинает добровольно давать свободную информацию или описывать личный опыт. Второй участник пытается продлить разговор, либо прося пояснить, либо перефразируя. Между двумя этапами упражнения дайте парам поделиться своими переживаниями и трудностями. Когда вы сможете легко открывать свой внутренний мир, задавать вопросы, допускающие широкий диапазон ответов, используя методы активного слушания, вы овладеваете искусством ведения разговора».

Исходя из того, что в современном обществе возрастает значимость компетентности в общении, развитие последней является актуальной проблемой социальной психологии.

Предложенный социально - психологический тренинг является эффективным средством психологического воздействия, позволяющим решать широкий круг задач в области развития компетентности в общении.

Стоит обратить внимание, что данный социально - психологический тренинг не может рассматриваться в качестве лаборатории «роста личности». В действительности, он способен дать лишь побудительный толчок к глубоким личностным изменениям, которые затем могут развиваться и укрепляться в условиях реальной жизнедеятельности, являющейся единственной сферой и основным источником личностных перестроек.

.5 Рекомендации по усовершенствованию коммуникаций в учреждении

Рассмотрим основные способы совершенствование искусства общения, которые помогут специалистам разных профессий, в том числе и врачам добиться компетентности в общении.

Умейте слушать.

Проясняйте свои идеи перед началом их передачи.

Проявляйте внимание к чувствам других людей, будьте готовы «влезть в их шкуру».

Следите за языком собственных поз, жестов, интонаций.

Добивайтесь установления обратной связи:

задавайте вопросы;

оценивайте язык поз, жестов и интонаций человека;

контролируйте первые результаты работы;

проводите относительно подчиненных «политику открытых дверей», означающей, что вы готовы в определенное время обсудить с ними любые их вопросы и подкрепить свои слова действиями

Пути совершенствования коммуникаций в учреждении:

Регулирование информационных потоков. Для этого руководитель должен:

представлять потребности в информации собственные, своих начальников, коллег и подчиненных;

научиться оценивать качественную и количественную стороны своих информационных потребностей, а также других потребителей информации в организации.

Организация периодических встреч со своими подчиненными разных уровней.

Улучшение системы обратной связи.

Реализация системы сбора предложений по совершенствованию любого аспекта деятельности организации (например, в виде ящиков или создания специальных групп руководителей и рядовых работников).

Издание информационных бюллетеней, которые содержат информацию для всех работников и где могут печататься статьи с обзором предложений по поводу управления, ответы руководства на вопросы рядовых сотрудников.

Развитие современных информационных технологий (локальные сети, Интернет, электронная почта, видеоконференции).

Общие выводы по второй главе.

Вторая глава работы была направлена на анализ и разработку тренинговых упражнений для медицинских работников 113 поликлиники города Мурманска. Отмечено, что для медицинских работников умение общаться, высокая коммуникативная компетентность такая же неотъемлемая часть профессии, как и специальные навыки и умения. Наиболее результативным для формирования коммуникативных умений, создания новых средств анализа и регуляции коммуникативных действии является групповой тренинг. Предложенный трехдневный социально - психологический тренинг является эффективным средством психологического воздействия, позволяющим решать широкий круг задач в области развития компетентности в общении.

Заключение

Коммуникация представляет собой социальное явление, процесс социального взаимодействия и обмена сообщениями, информацией между двумя и более людьми. Коммуникации осуществляются в процессе общения как обмен специальными знаковыми образованиями (сообщениями) в которых отображены мысли, идеи, знания, опыт, ценностные ориентации, программы деятельности общающихся сторон. Коммуникации являются основным и связующим процессом в осуществлении управленческой деятельности. Представляется вполне правомерным вывод, что эффективно работающие руководители - это те, кто эффективны в коммуникациях. Они представляют суть коммуникационного процесса, обладают хорошо развитым умением устного и письменного общения и понимают как среда влияет на обмен информацией. Основная цель коммуникационного процесса - обеспечить понимание передаваемой информации. Отмечено, что неэффективные коммуникации - одна из главных причин возникновения проблем в управлении. Обмен информацией учреждения протекает в несколько этапов: зарождение концепции, кодирование и выбор канала, передача, декодирование, обратная связь. Коммуникации учреждения могут быть следующих видов:

Межуровневые коммуникации - перемещение информации в рамках вертикальной коммуникации.

Коммуникации между различными отделами, или горизонтальные коммуникации.

Коммуникации «руководитель - подчиненный».

Коммуникации между руководителем и рабочей группой.

Неформальные коммуникации.

В процессе управленческой деятельности широко используются межличностные коммуникации. Это такой тип коммуникационного воздействия, при котором в роли, как отправителя так и получателя выступают отдельные индивиды. Для него характерен непосредственный контакт между субъектами общения. Также отмечено, что анализ коммуникационных преград, которые подробно изучены в первой главе данной работы, позволяет существенно повысить эффективность обмена информацией в организации, свести к минимуму потери времени и нейтрализовать возможный ущерб от несогласованных действий сотрудников.

Вторая глава работы была направлена на анализ и разработку тренинговых упражнений для медицинских работников 113 поликлиники города Мурманска. Для медицинских работников умение общаться, высокая коммуникативная компетентность такая же неотъемлемая часть профессии, как и специальные навыки и умения. Ведь врачи большую часть своего рабочего времени затрачивают на общение с коллегами и пациентами. Наиболее результативным для формирования коммуникативных умений, создания новых средств анализа и регуляции коммуникативных действии является групповой тренинг. В работе подробно рассмотрены основные цели и задачи социально - психологического тренинга, а также разработан тренинг «Коммуникативная компетентность». Конечным результатом предлагаемых упражнений можно считать то, что у врачей появляется возможность осознать, что и как они делают во время общения, из - за чего одни и те же способы контакта не всегда дают равный эффект. Они научаются быть более внимательными в контакте, а, следовательно, более компетентными в построении партнерских отношений с пациентами, что является, в свою очередь, залогом и более успешного лечения доверившихся им людей. Тренинг рассчитан на три дня, по два часа в день с пятнадцатиминутным перерывом. Предложенный СПТ является эффективным средством психологического воздействия, позволяющим решать широкий круг задач в области развития компетентности в общении. Также в работе предложены рекомендации по усовершенствованию коммуникаций в учреждении.

Таким образом, цели и задачи курсовой работы можно считать решенными.

Список используемой литературы

Викентьев И.Л. Приемы рекламы и Public Relations. - С.-Пб.: «Триз-шанс», 1995. - 228 с.

Волков Б.С., Волкова Н.В. Методы исследований в психологии: Учебно-практическое пособие. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: Педагогическое общество России, 2002. - 300 с.

Горянина В.А. Психология общения: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений.- М.: Издательский центр «Академия», 2002. - 416 с.

Душин И., Сысун А. Выборы: технологии избирательных кампаний. Харьков. - 1998. - 153 с.

Кобзева В. В. Этика в вопросах и ответах. - М.: ФАИР - ПРЕСС, 2000. - 288 с.

Кузнецов С.А. Большой толковый словарь русского языка. - СПб.: «Норинт», 1998. - 1536 с.

Куницына В. Н. и др. Межличностное общение. - СПб. Питер, 2001. - 544 с.

Мельников В.М., Ямпольский Л.Т. Введение в экспериментальную психологию личности. - М.: Наука, 1985. - 319 с.

Морозов В.П. Искусство и наука общения: невербальная коммуникация. - М., ИП РАН, Центр «Искусство и наука» 1998. - 164 с.

Соколов А.В. Введение и теорию социальной коммуникации: Учебное пособие. СПб.: СПбГУП, 1996. - 320 с.

Федотов А.В. Организация и проведение тренинга: Учебное пособие - Л.: ЛГТУ, 1991. - 240 с.

Шипунов В. Г., Кишкель Е. Н. Основы управленческой деятельности: управление персоналом, управленческая психология, управление на предприятии. М. 2000. - 304 с.

Приложение 1



Рис. 2.1 Процентное соотношение врачей и медсестер в терапевтическом отделении 113 поликлиники

1.