

**ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ «РЕАВИЗ»
КАФЕДРА РЕАБИЛИТОЛОГИИ И СЕСТРИНСКОГО ДЕЛА
ДИСЦИПЛИНА «Психология и педагогика»**

Искусство общения

Выполнил: обучающийся

129 группы 1 курса

стомат. факультета

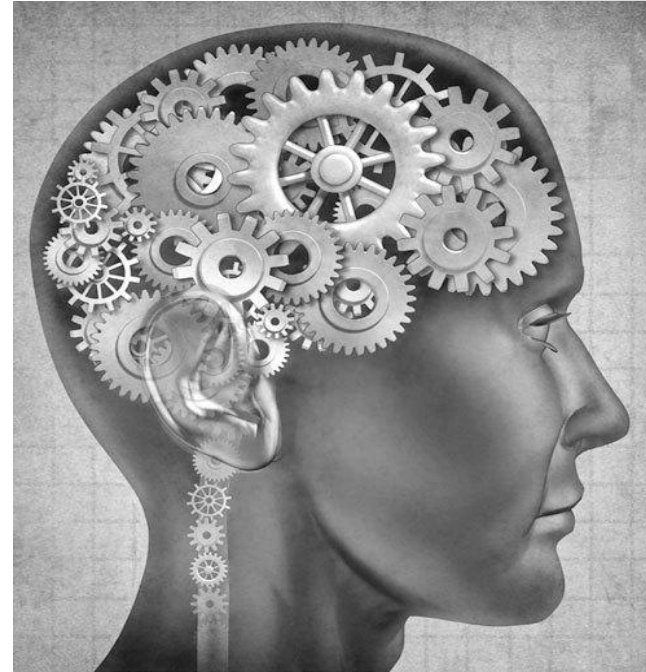
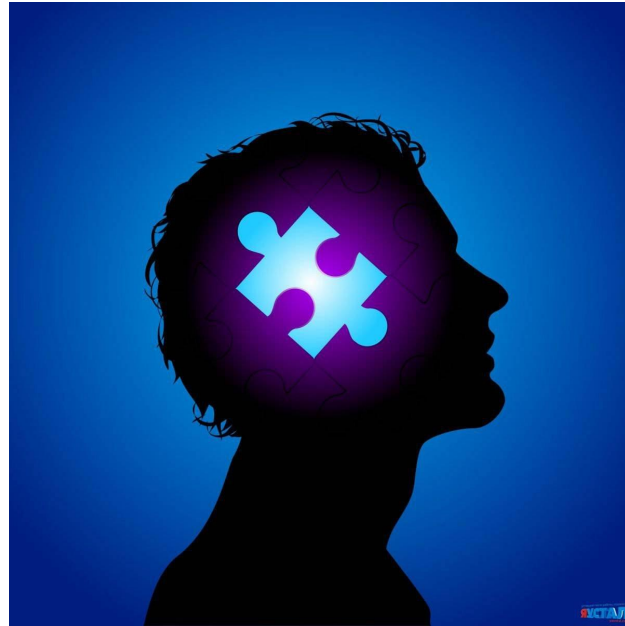
Багдасарян К.С.

Проверила: ст. преподаватель

Береснева О.Е

Искусство общения







Стороны общения:

- **Коммуникативная**
- **Интерактивная**
- **Перцептивная**



Этапы в процессе общения:

Потребность в общении – побуждает человека вступить в контакт с другими людьми.

Ориентировка в целях общения, в ситуации общения.

Ориентировка в личности собеседника.

Планирование содержания своего общения – человек представляет себе что именно скажет.

Бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает конкретные средства, фразы, которыми будет пользоваться, решает как говорить, как себя вести.

Восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи.

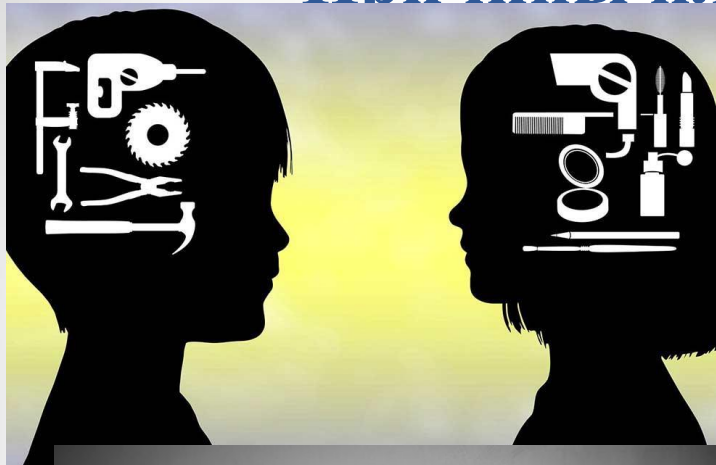
Корректировка направления, стиля, методов общения.

Если какое-либо из звеньев акта общения нарушено, то говорящему не удастся добиться ожидаемых результатов общения – оно окажется неэффективным.

Коммуникативная компетентность

- Коммуникация – процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию ”Коммуникация” в переводе с латыни означает “общее, разделяемое со всеми”.
- Коммуникативная компетентность – способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми..

Причины плохой коммуникации:



Стратегии общения:

- открытое – закрытое общение;
- монологическое – диалогическое;
- ролевое (исходя из социальной роли) – личностное (общение “по душам”).



Виды общения

- **“Контакт масок”.**
- **Примитивное общение.**
- **Формально – ролевое общение.**
- **Деловое общение.**
- **Духовное. Межличностное общение.**
- **Манипулятивное общение .**
- **Светское общение.**

Позиции в общении :



- доброжелательная позиция принятия собеседника;
- нейтральная позиция;
- враждебная позиция непринятия собеседника;
- доминирование, или “общение сверху”;
- “общение на равных”;
- подчинение, или позиция “снизу”.

Трансактный анализ общения (Три Я)

Три основные позиции:



Родитель



Взрослый



Ребёнок

Средства общения:

Вербальные – это процесс обмена информацией между людьми (или группами людей) при помощи речевых средств

Невербальные (язык тела) — это коммуникационное взаимодействие между индивидами без использования слов (передача информации или влияние друг на друга через образы, интонации, жесты, мимику, пантомимику).



Факторы, которые мешают правильно воспринимать и оценивать людей:

Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений.

Наличие уже сформированных стереотипов.

Стремление сделать преждевременные заключения о личности оцениваемого человека.

Безотчетное структурирование личности другого человека.

Эффект “ореола”

Эффект “проецирования”

“Эффект первичности”

Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей.

Отсутствие изменений в восприятии и оценках людей.

“Эффект последней информации”



Психологический механизм восприятия

Идентификация (отождествлять) – это употребление себя другому. Чтобы понять партнера по общению, не обходимо поставить себя на его место, так как нельзя по-настоящему понять человека, пока не побываешь в его «шкуре».

Эмпатия (сопереживание)- это не рациональное осмысление проблем другого человека, а эмоциональный отклик, вчувствование, сопереживание.

Аттракция (привлекать, притягивать) – это форма познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств. Например, молодые люди (юноши и девушки) гораздо лучше понимают друг друга, чем взрослые, которые их окружают (родителей, преподавателей).

Синтоническая модель общения



Виды слушания



Активное



Пассивное



Эмпатическое

Заключение

В любом общении, прежде всего в деловом, не следует допускать какой - либо конфронтации, а тем более - конфликта. Необходимо обладать несколькими вариантами поведения в однотипной ситуации и уметь ими оперативно пользоваться. При ведении деловых бесед нужно говорить спокойно, внятно и убедительно. Быть интересным собеседником. Неприятное впечатление на слушателей производят «дежурные» фразы. Избавляйтесь от слов - паразитов, такие слова не украшают речь, а только вызывают раздражение. Следует умело использовать механизмы психологического взаимодействия.

Спасибо за внимание

