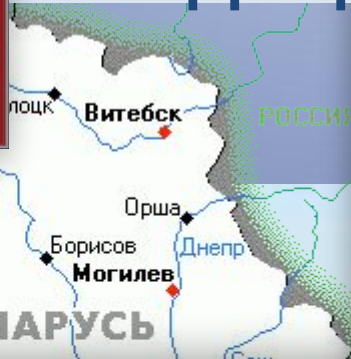


# УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ «БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ»



*Образовательная  
программа повышения  
квалификации*

преподаватель  
Т.С.





**РАВНОДУШНОЕ**

Увеличить



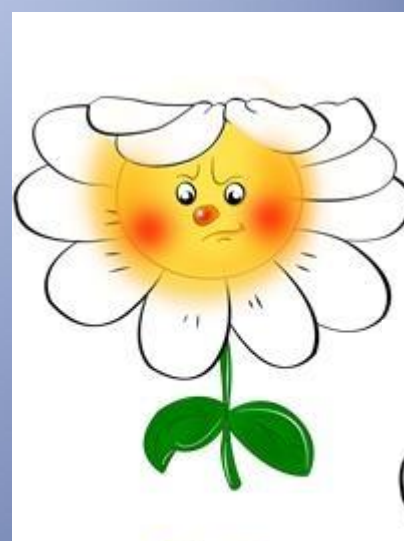
**ИСПУГАННОЕ**

Увеличить



**БЕЗРАЗЛИЧНОЕ**

Увеличить



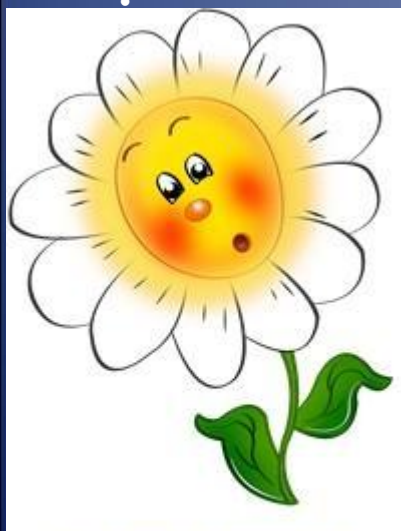
**ЗАЛОЕ**

Увеличить



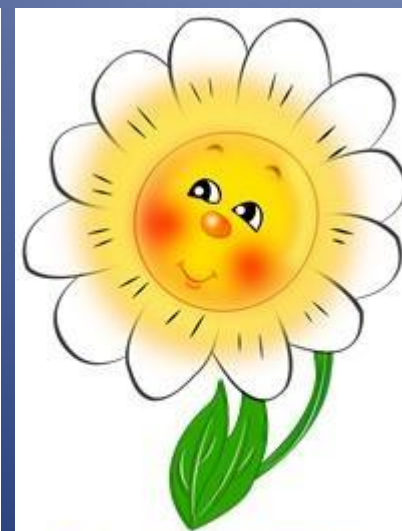
**СПОКОЙНОЕ**

Увеличить



**УДИВЛЕННОЕ**

Увеличить



**ЗАДУМЧИВОЕ**

Увеличить



**ГРУСТНОЕ**

Увеличить



**ДОБРОДУШНОЕ**

Увеличить

# ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ



- ✓ **Общение. Структура общения.**
- ✓ **Виды и функции общения.**
- ✓ **Вербальное и невербальное общение.**
- ✓ **Барьеры общения.**

*Выписка из учебной программы*

# Цели:

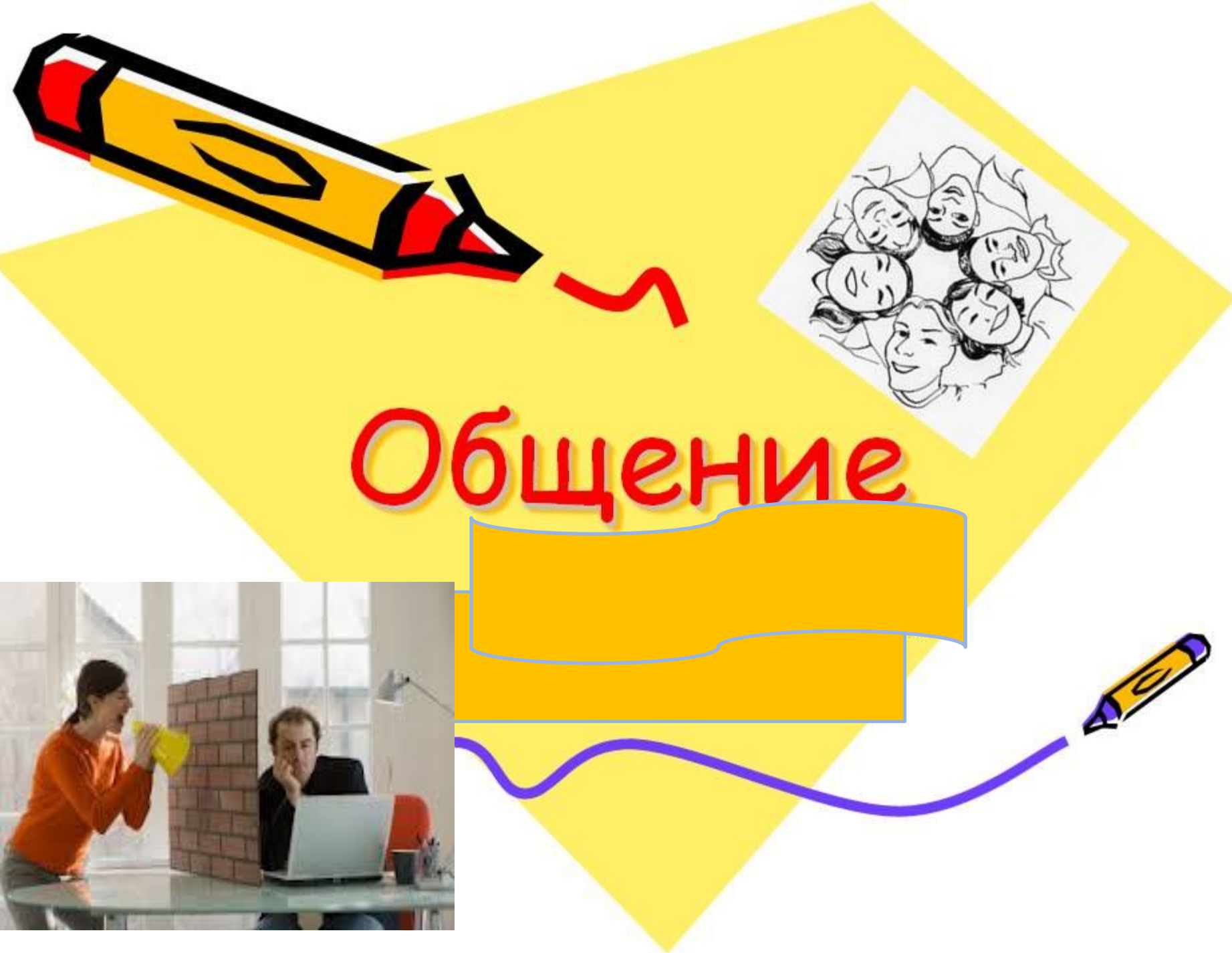
- Ознакомить с социально психологическими закономерностями общения и взаимодействия людей;
- Развить интеллектуальные, коммуникативные и личностные качества;
- Акцентировать внимание на имидже медицинского работника, владении культурой профессионального



*Л. Рон Хаббард*

«Человек жив  
настолько,  
насколько он  
способен общаться»





# Общение



**Общение как психологически  
элемент межличностных отношений**

**Разговоры...**

**Странная это все таки вещь.**

**Можно обменяться миллионом  
слов**

**и... не сказать главного.**

**А можно молча смотреть в глаза**

**И...**

**поведать обо всем.**

Общение - сложный  
многоплановый процесс  
установления и развития  
контактов между людьми,  
порождаемый потребностями  
совместной жизни





# Структура общения

## Стороны:

- **коммуникативная** – обмен информацией между людьми;
- **интерактивная** – организация взаимодействия между людьми;
- **перцептивная** – процесс восприятия друг друга партнерами по общению и

установление взаимопонимания

# ЦЕЛЬ

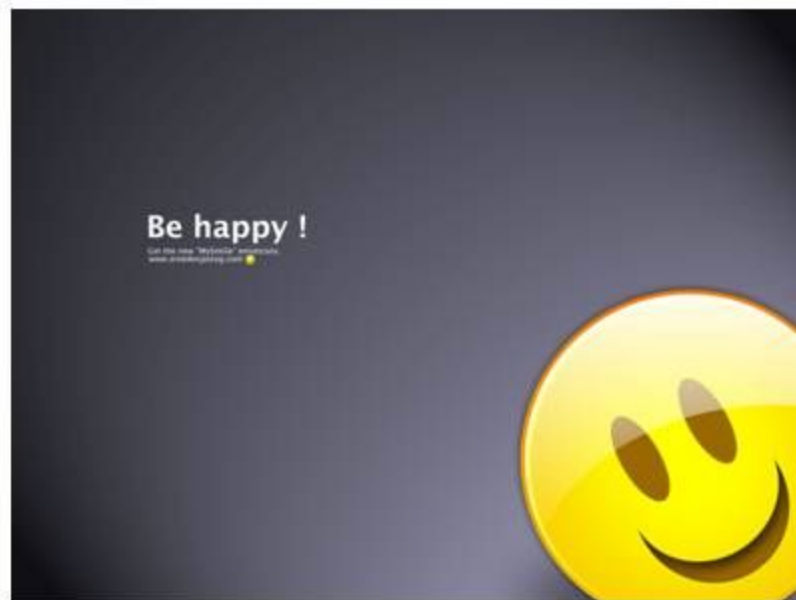
**то, ради чего возникает  
данный вид активности**

- побуждение к действиям,
- воздержание от действий,
- передача и получение знаний,  
согласование  
действий в совместной деятельности,
- установление и прояснение личных и  
деловых взаимоотношений и другое).

# Первый этап - ориентировочный

Оцениваем внешний вид  
« По одежке встречаем »

- одежду
- макияж
- запах
- выражение лица
- рост
- конституцию
- манеры

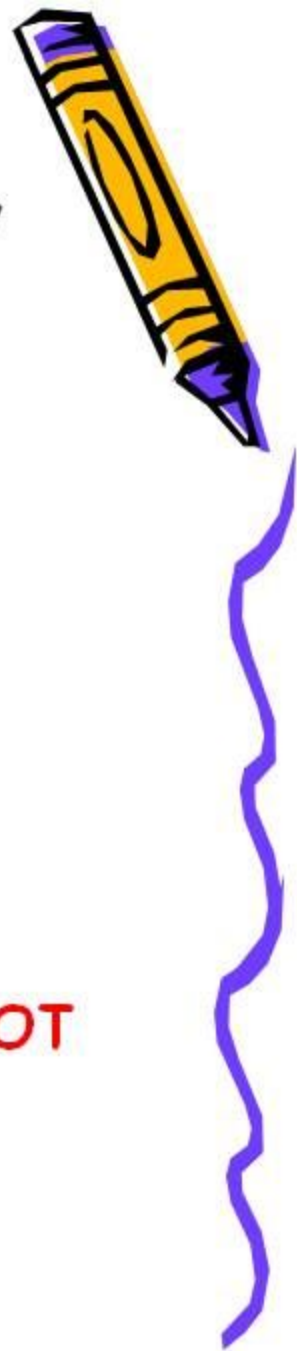


# Закономерность первого впечатления



- По первому впечатлению не судите о внутренних качествах человека
- Когда человек сильно понравился, то мы начинаем ожидать от него только положительные моменты





Второй этап - обмен мыслями,  
чувствами, переживаниями

- Во многом зависит от ситуации
- От того, где мы находимся

Помните: лучшим собеседником  
считается не тот, кто много,  
красиво и интересно говорит, а тот  
кто умеет СЛУШАТЬ



Третий этап- вырабатываются  
совместные чувства, отношения,  
переживания

- Посмеяться гораздо важнее, чем поплакать. Смех, если он добрый, расслабляет и вызывает взаимное доверие и симпатию



# Способы общения

- Вербальный (с помощью слов, речи)
- Невербальный ( мимика, жесты, поза, организация пространства и времени общения, качество голоса)



# Коммуникация-

**процесс двустороннего обмена информацией, ведущий ко взаимному пониманию**

(в переводе с латыни означает «общее, разделяемое со всеми»).



# Коммуникативная компетентность

*способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.*

**Для эффективной коммуникации  
характерно:**

- достижение взаимопонимания партнеров;
- лучшее понимание ситуации и предмета общения.

# Причины плохой

## коммуникации

- **стереотипы** – упрощенные мнения относительно лиц или ситуаций;
- **предвзятые представления** – склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно;
- **плохие отношения между людьми** – трудно убедить в справедливости вашего взгляда;
- **отсутствие внимания и интереса собеседника** – интерес возникает, когда человек осознает значение информации;
- **пренебрежение фактами** – привычка делать выводы –  
– заключения при отсутствии достаточного числа фактов;
- **ошибки в построении высказываний** –  
неправильный  
выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность и т.д.;
- **неверный выбор стратегии и тактики общения.**

# Задачи коммуникации:

- установить контакт с собеседником,
- создать благоприятную атмосферу для беседы,
- привлечь внимание к теме разговора,

# Вербальное общение

Умение  
вести  
диалог –  
это талант

*Стендаль*



# Речь

- Произношение слов: *ошибки ударения, произношения, акцент...*
- Дикция: *четкая, нормальная, плохая («каша во рту»).*
- Интонация: *веселая, восторженная, ворчливая, высокомерная, грустная, злая, ироничная, робкая, счастливая и т.д.*
- Звучание фраз: *монотонное, выразительное.*

# Речь:

- **Лексика:** скудная, однообразная, богатая, красочная, литературная, наукообразная, смешение родственных языков, неправильное употребление слов и т.д.
- **Построение фраз и стиль речи:** краткая, лаконичная, простая, сложный синтаксис, нарушение синтаксиса, неуклюжая, возвышенная, книжная и т.д.
- **Способ выражения мыслей:** речь содержательная, путанная, доходчивая, четкая, ясная, пустая, красноречивая.

# Звучание голоса

- **Высота звучания: *высоко, низко, средний уровень.***
- **Тембр (окраска звучания голоса): *бархатный, благородный, глухой, гортанный, грубый, густой, мягкий, нежный, сиплый, раскатистый, скрипучий...***
- **Сила звучания: *тихо, нормально, громко.***
- **Темп речи: *быстрый, медленный, умеренный, паузы в речи.***

# Звучание голоса

- *Свобода звучания – свободно, сдержанно, сдавленно, нормально.*
- *Выразительные качества голоса: специфические звуки: смех, хмыкание, плач, шепот, вздохи,*
- *Разделительные звуки, возникающие при общении – кашель;*
- *Нулевые звуки – паузы, звуки назализации: «ХМ – ХМ», «Э-Э-Э» и др.*



# Человек, владеющий культурой речи:

- знает нормы литературного языка;
- умеет выбирать самые точные, уместные в данной речевой ситуации слова;
- говорит ярко и выразительно, используя языковые и внеязыковые (жесты, мимику...)



# Невербальное общение

ИЗВЕСТНО КАК «ЯЗЫК ТЕЛА»  
ИЛИ «ЯЗЫК ЖЕСТОВ»



## *В акте коммуникации*

*7% составляют  
слова,*

*38% звуки интонации,*

*55% неречевое  
взаимодействие.*

## Средства невербального общения:

- Межличностное пространство
- Взгляд, мимика
- Походка, осанка, поза, пантомимика
- Жесты
- Паузы, смех, слезы и т.д.



## Средства невербального общения:

- **жесты** – движения, сопровождающие речь;
- **мимика** – движения мышц лица, отражающие внутреннее эмоциональное состояние (70% информации);
- **поза** – расположение тела по отношению к собеседнику

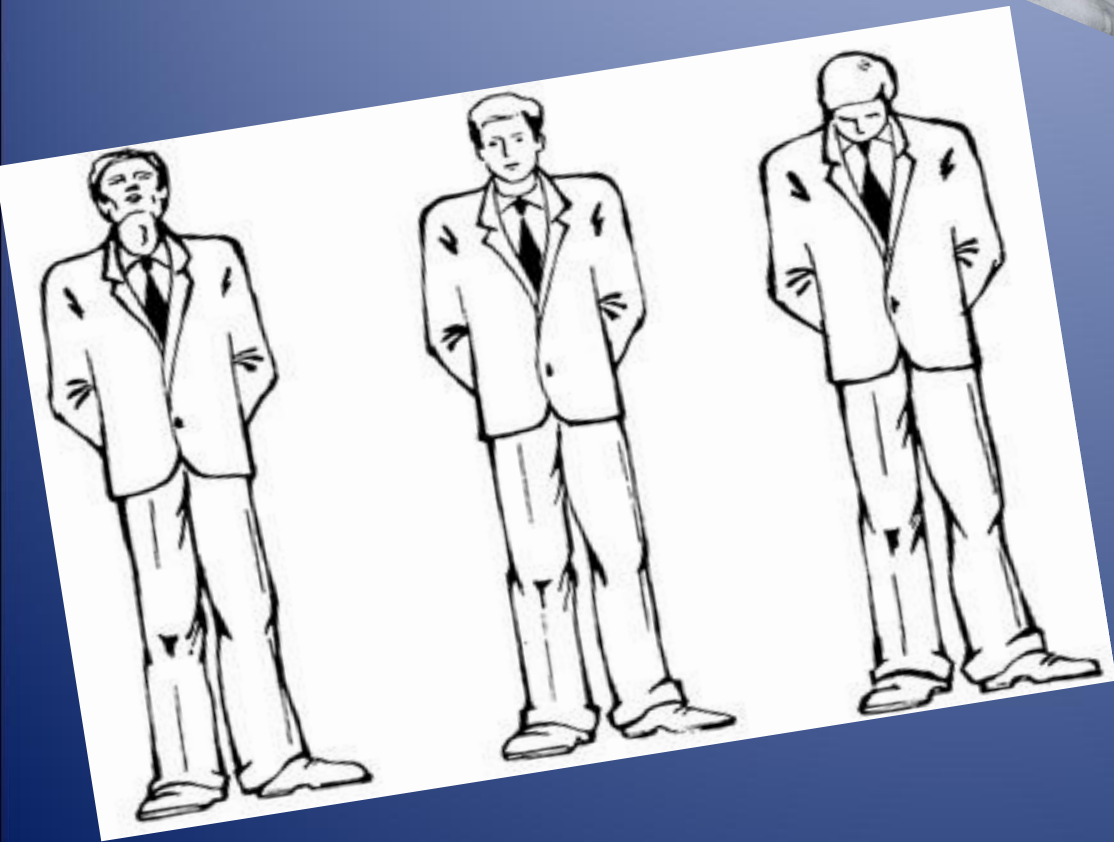
# Межличностное пространство

- **интимная** до 0,5м – характерна для родственников, друзей,
- **личная** до 1.2м – неформальные и деловые отношения,
- **социальная** до 3.6м – официальное и формальное общение,
- **публичная** зона более 3,6м – общение с аудиторией, группой людей.

## Взгляд:

- **деловой** – фиксируется в районе лба собеседника (атмосфера делового партнерства);
- **светский** – опускается ниже уровня глаз (непринужденное общение);
- **интимный** – направлен ниже лица до уровня груди;
- **искоса** – критическое, подозрительное отношение к собеседнику

# Походка, осанка, пантомимика

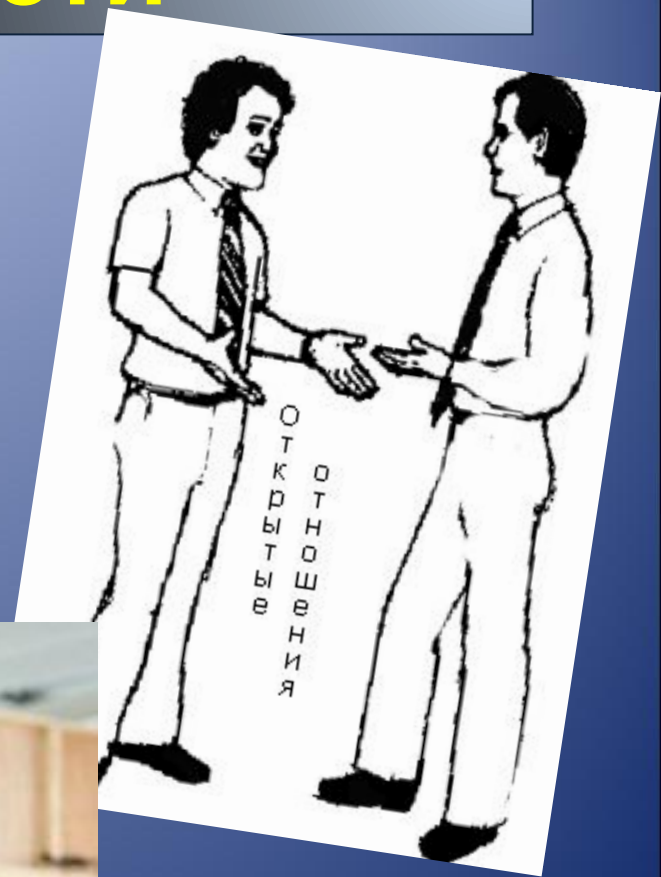




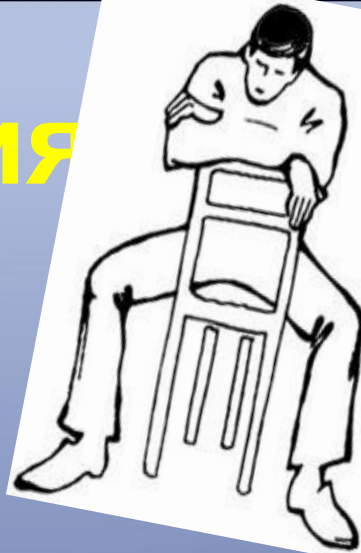
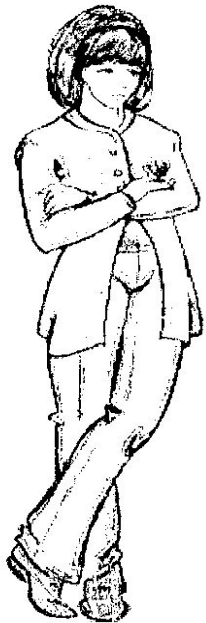
# Жесты:

- **жесты-иллюстраторы:** указатели, пиктографы;
- **жесты-регуляторы:** улыбка, кивок, направление взгляда;
- **жесты-эмблемы:** сжатые руки над головой «здравствуй», «до свидания»;
- **жесты-адапторы:** почесывания, подергивания, пошлепывания;
- **жесты аффекторы:** выражают определенные эмоции: движения глаз, покраснения лица, учащенное мигание

# Открытости



# Отрицания

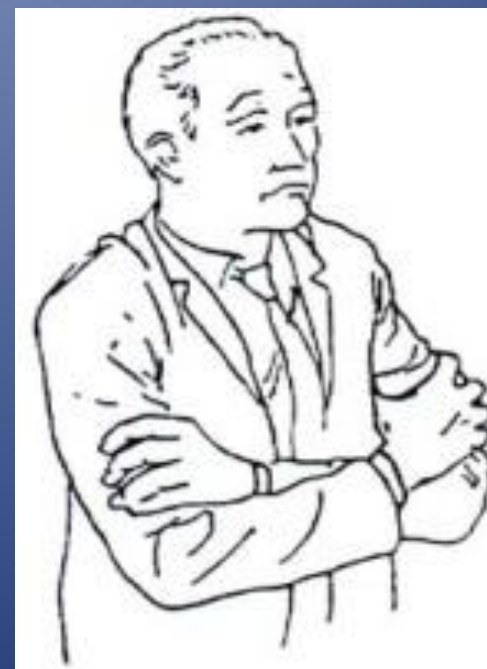
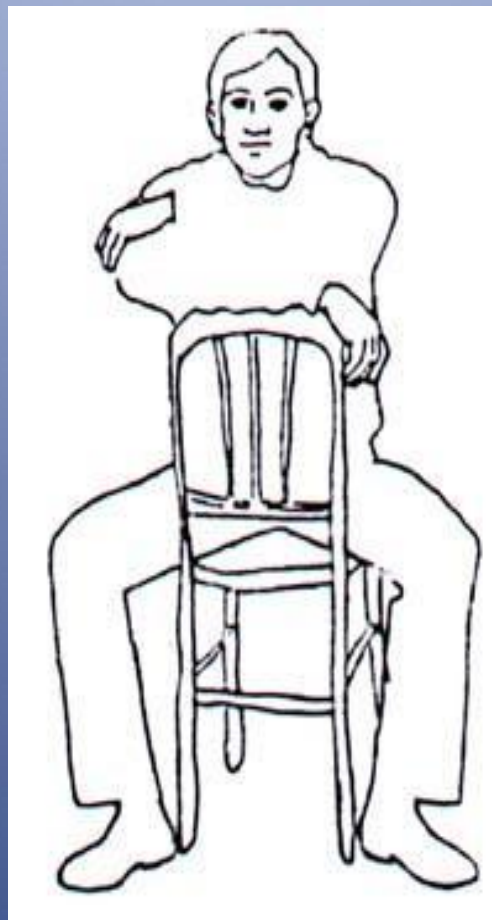


Цветы в качестве барьера



Частичный барьер

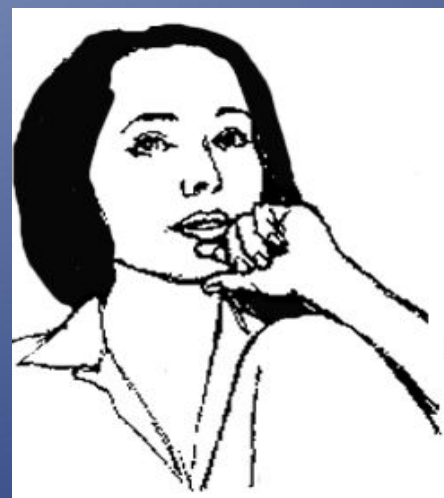
# Отрицания



# Оценки:



Тянет время



Женский вариант поглаживания подбородка



Принятие решения

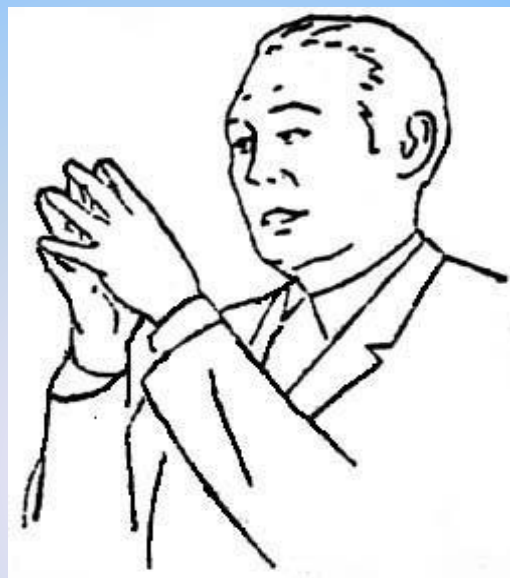
Скуки



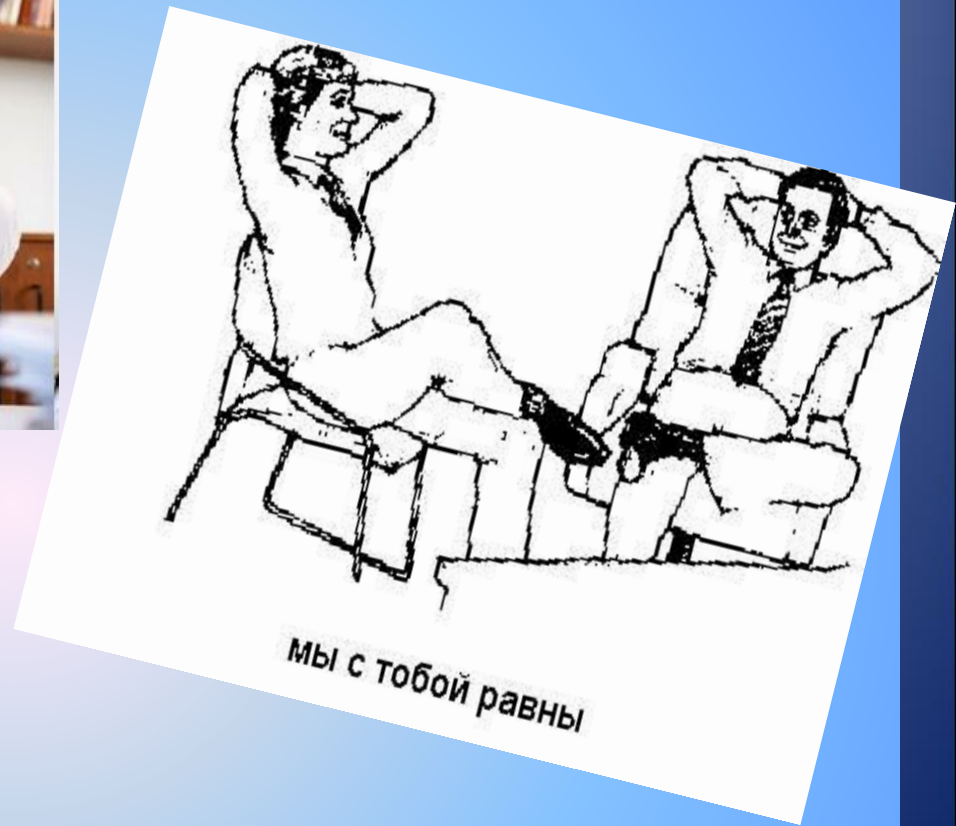
Радости



# Уверенности

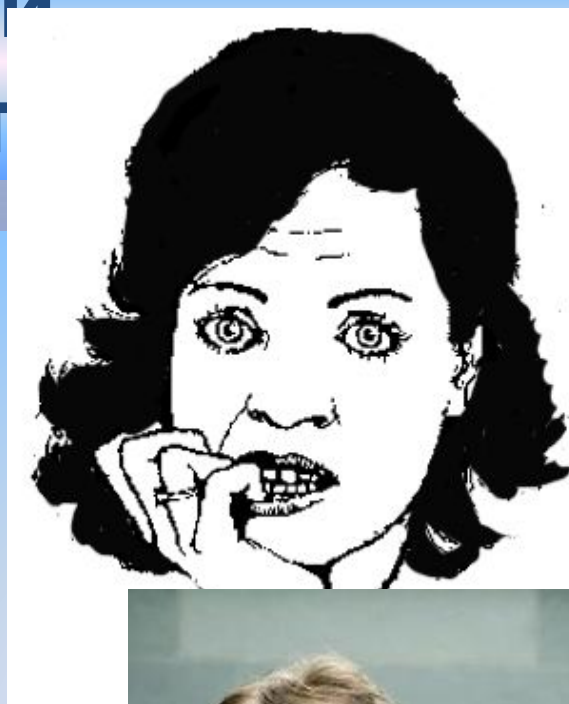


# Доминирования





# Нервозности и неуверенности



Замаскированная  
нервозность

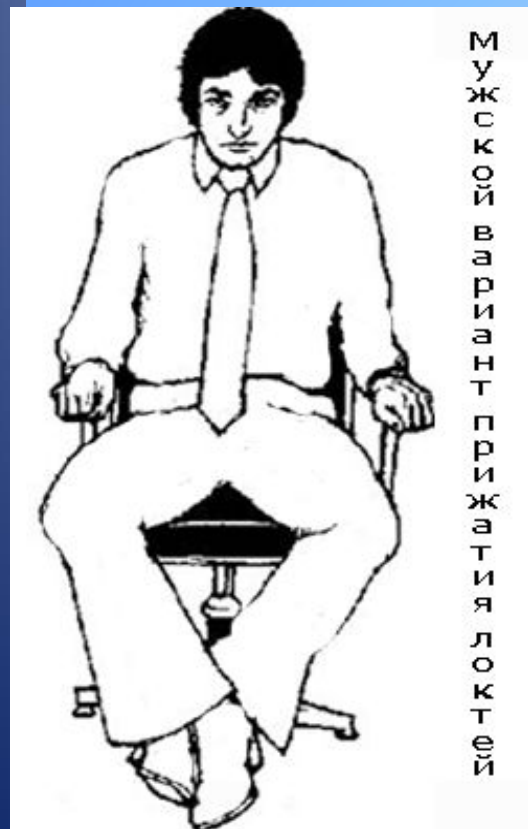


Отсутствие интереса

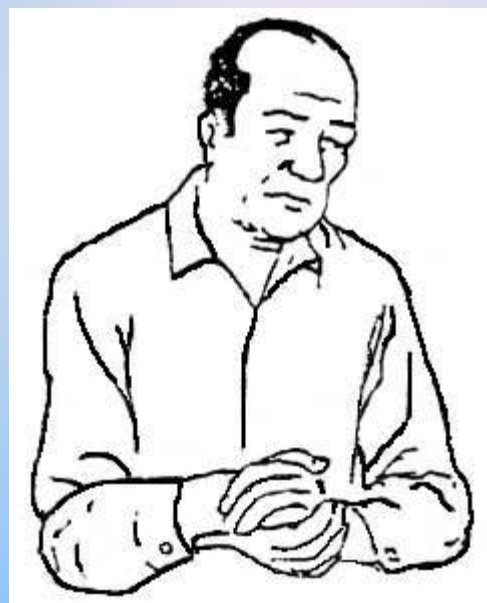
# Ожидания



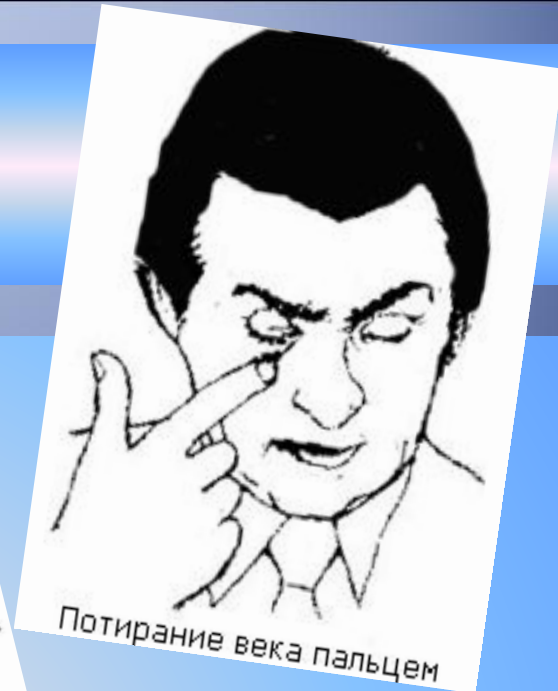
# Самоконтроля



МУЖСКОЙ ВАРИАНТ ПРИЖАТИЯ ЛОКТЕЙ



# Неискренности



Потирание века пальцем



Прикрытие рта рукой



Прикосновение к носу

# Неискренности



Страх



Гнев



# Враждебности и агрессии



Кулаки говорят о враждебности

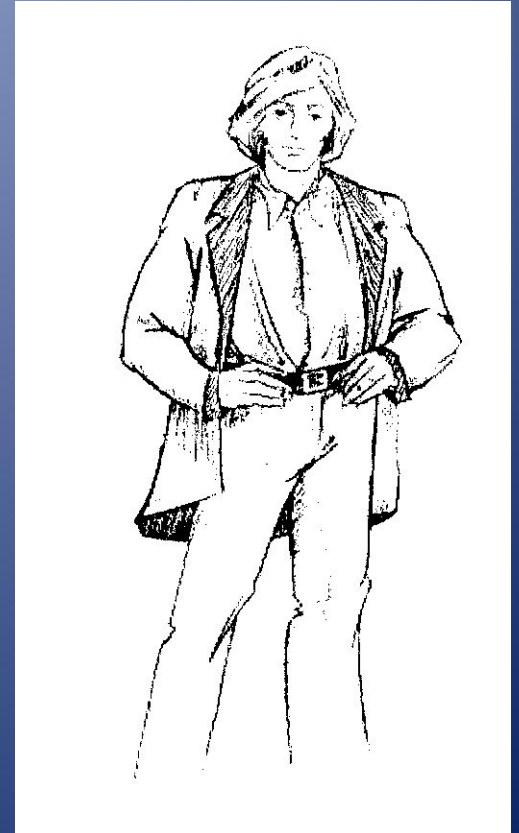
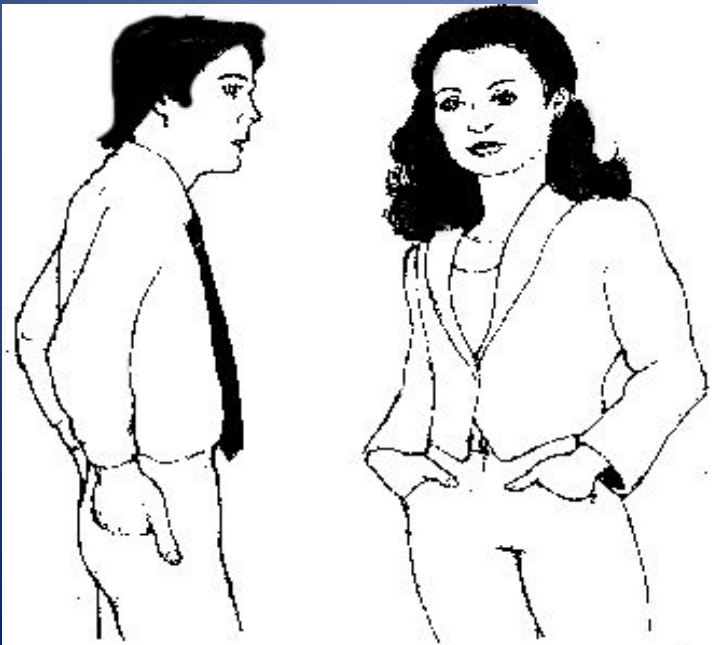
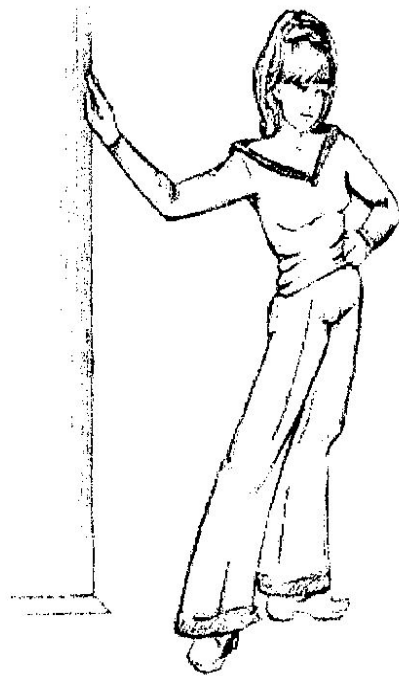


Выражение  
недовольства



Агрессор

**агрессии**

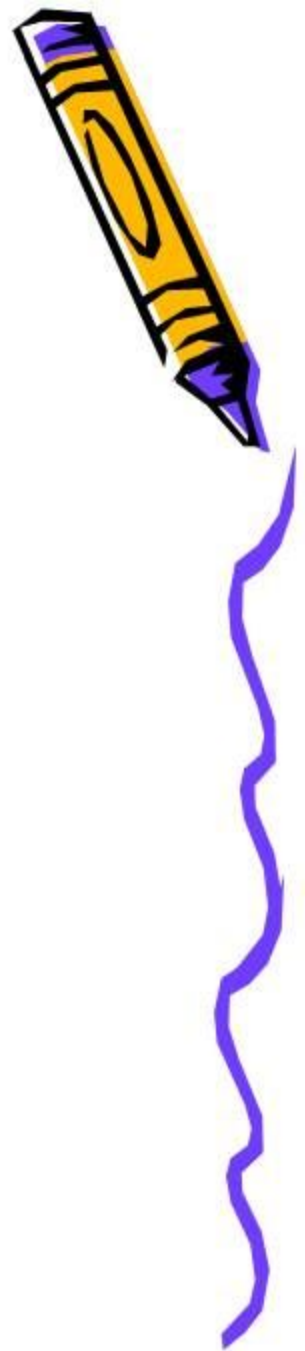






# Приемы эмпатического слушания

- Доброжелательное кивание
- «Поддакивание» ( фразы типа «ага», «да- да», «точно», «понимаю»)
- Перефраз ( другими словами пересказываете то, что Вам сообщил собеседник)



Не забудьте про  
доброжелательное  
выражение Вашего лица

Тренируйтесь перед зеркалом,  
репетируйте разные выражения лица



# Факторы влияющие на восприятие

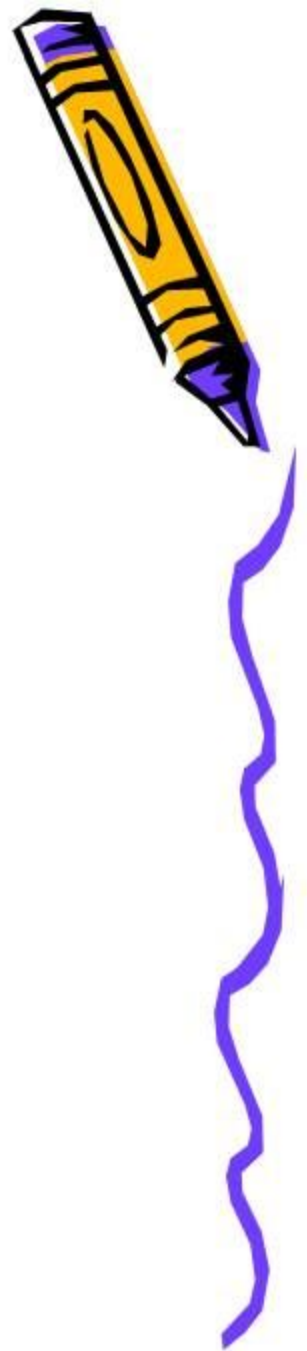


- Наше эмоциональное состояние в момент восприятия другого человека
- Важна ситуация, в которой происходит встреча
- Вкусы
- Возраст
- Пол



# Виды общения

- Деловое (касается только рабочих вопросов)
- Личное (дружеское общение, о переживаниях, жизни)

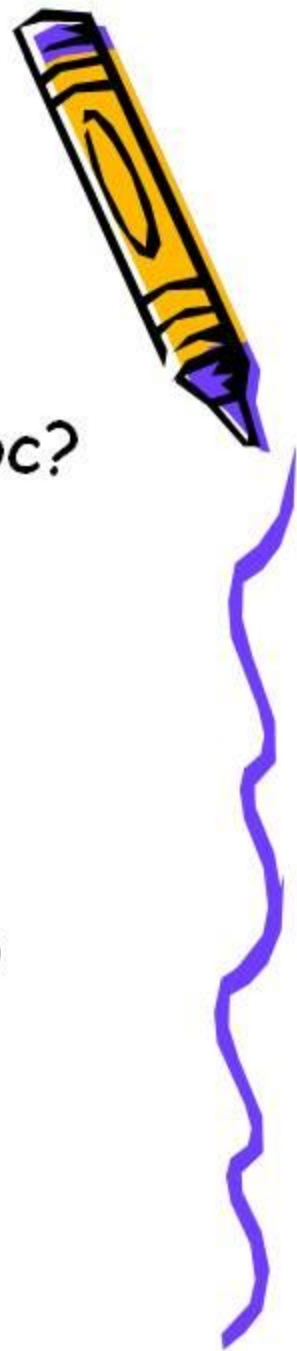


# Правила эффективного общения

- Серьезно ищите себе друзей
- Открыто проявляйте интерес к другому человеку
- Идите навстречу людям с открытым сердцем
- Чаще улыбайтесь
- Спрашивайте других об их интересах



- Не бойтесь знакомиться первым
- Задавайте человеку вопросы
- Сами говорите меньше
- Отвечайте на каждый заданный вопрос?
- Проявляйте доброжелательность и сердечность
- Будьте спокойны, терпимы и оптимистичны
- Смотрите на человека заинтересовано
- Проявляйте понимание и сочувствие







**Вывод:** Ваше слово, жест, мимика,  
интонация оказывает влияние на  
собеседника,  
помните эти истины и пользуйтесь  
ими!



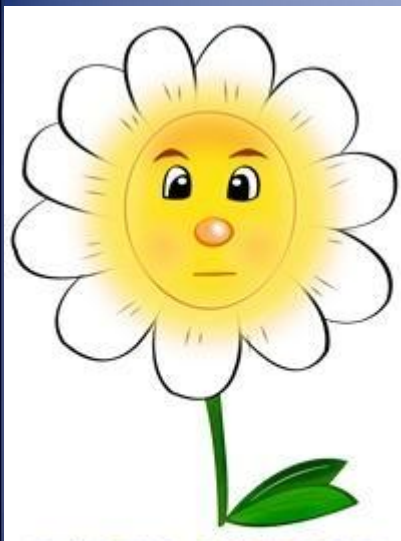
**Желаю  
успеха!**



# Литература

1. А.В. Морозов - "Деловая психология",  
*"Издательство Союз"*, Санкт-Петербург, 2000
2. Алан Пиз Язык телодвижений. –  
*"Издательский дом Гутенберг"*, 2000
3. Воловик В.А. Тайны жеста. –  
М.: Астрель-АСТ, 2001





**РАВНОДУШНОЕ**

[Увеличить](#)



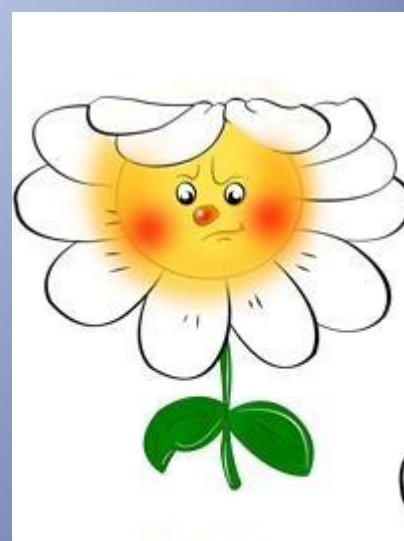
**ИСПУГАННОЕ**

[Увеличить](#)



**БЕЗРАЗЛИЧНОЕ**

[Увеличить](#)



**ЗЛОЕ**

[Увеличить](#)



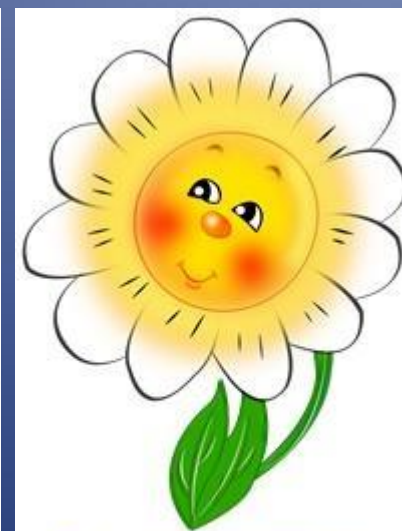
**СПОКОЙНОЕ**

[Увеличить](#)



**УДИВЛЕННОЕ**

[Увеличить](#)



**ЗАДУМЧИВОЕ**

[Увеличить](#)



**ГРУСТНОЕ**

[Увеличить](#)



**ДОБРОДУШНОЕ**

[Увеличить](#)

*Благодарю за внимание!*

**БЛАГОДАРЮ ЗА  
ВНИМАНИЕ!**

*Благодарю за внимание!*

