

**ГБОУ СПО МО «Московский областной медицинский колледж № 2»
ОТДЕЛЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ**

ТЕМАТИЧЕСКОЕ УСОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ

**СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ
АСПЕКТЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕДИЦИНСКИХ
РЕГИСТРАТОРОВ**

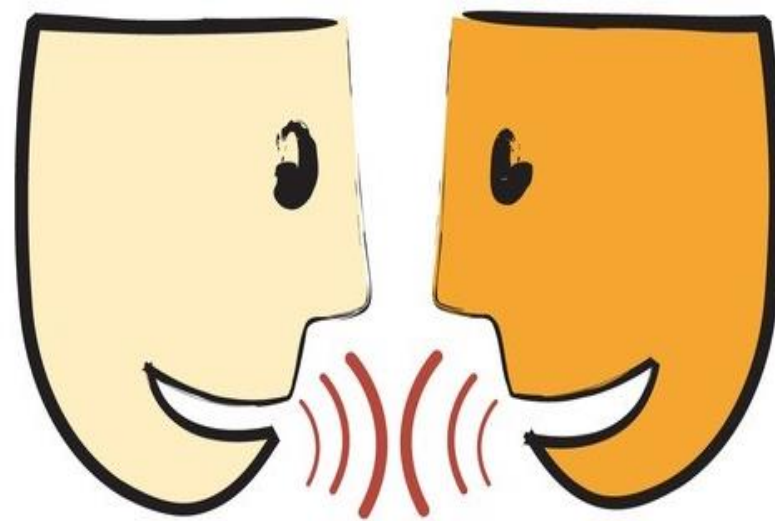
**Козлова Татьяна Викторовна,
Петросян Светлана Эриковна**

преподаватели высшей квалификационной категории

Цель реализации программы

тематического усовершенствования для
медицинских регистраторов
государственных учреждений
здравоохранения Московской области:
совершенствование профессионального
опыта специалиста и приобретение
необходимых знаний в области деловой
этики и психологии профессионального
общения.

КОММУНИКАЦИИ В
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
МЕДИЦИНСКОГО
РЕГИСТРАТОРА



Общение-это разнообразные контакты между людьми, обусловленные потребностями совместной жизни, общения и деятельности.

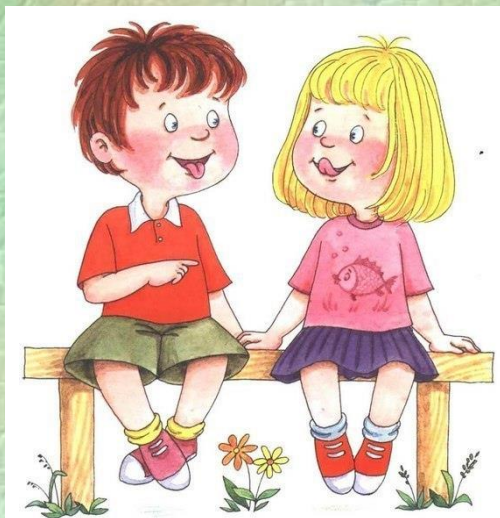


Виды общения

Внутриличностное



Межличностное



Межгрупповое



Групповое



Типы общения:

Деловое – содержание и средства определяются интересами дела.



Ролевое - содержание и средства регламентированы социальной ролью партнеров по общению.

Личностно-ориентированное – содержание и средства данного вида общения определяются знанием конкретной личности партнера по общению.



Функции общения

- Контактная – установление состояния взаимной готовности к общению.
- Информационная - обмен информацией, сообщениями.
- Побудительная – стимуляция активности партнера.
- Координационная - согласование взаимной деятельности.
- Понимания – адекватное понимание смысла сказанного, действий партнера.
- Эмотивная – обмен эмоциями.
- Установление отношений - межличностных, деловых и производственных.
- Оказание влияния – изменение поведения, знаний, представлений партнера.

Общение - многоплановый процесс, в котором можно выделить три составляющие

- *Коммуникативная сторона* общения (обмен информацией между людьми);
- *Интерактивная сторона* (организация взаимодействия между индивидами);
- *Перцептивная сторона* (процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания)



Модель коммуникативного процесса включает пять элементов

КТО? (передает сообщение) – Коммуникатор

ЧТО? (передается) – Сообщение (текст)

КАК? (осуществляется передача) – Канал

КОМУ? (направлено сообщение) – Аудитория

С КАКИМ ЭФФЕКТОМ? – Эффективность

Модель процесса коммуникации



Коммуникатор – создатель сообщения;
лицо генерирующее идею.

Источником может быть лицо,
организация, группа лиц или индивид.

Коды – символы или знаки,
переводящие сообщение на язык,
понятный получателю.

В качестве кодов используются вербальные и
невербальные средства коммуникации.

Сообщение – информация или закодированная идея,
т.е. то, что передает источник получателю.

Канал – средство, с помощью которого сообщение
передается от коммуникатора к получателю информации.

Три позиции коммуникатора во время коммуникативного процесса:

открытая

(открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения)

отстраненная

(держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения)

закрытая

(умалчивает о своей точке зрения, скрывает ее).

Виды общения



с использованием речи

без использования речи

**Невербальная
коммуникация**



**Язык тела
55%**

**Голос
38%**

**Слова
7%**

**Вербальная
коммуникация**

Невербальные средства общения

Визуальные –

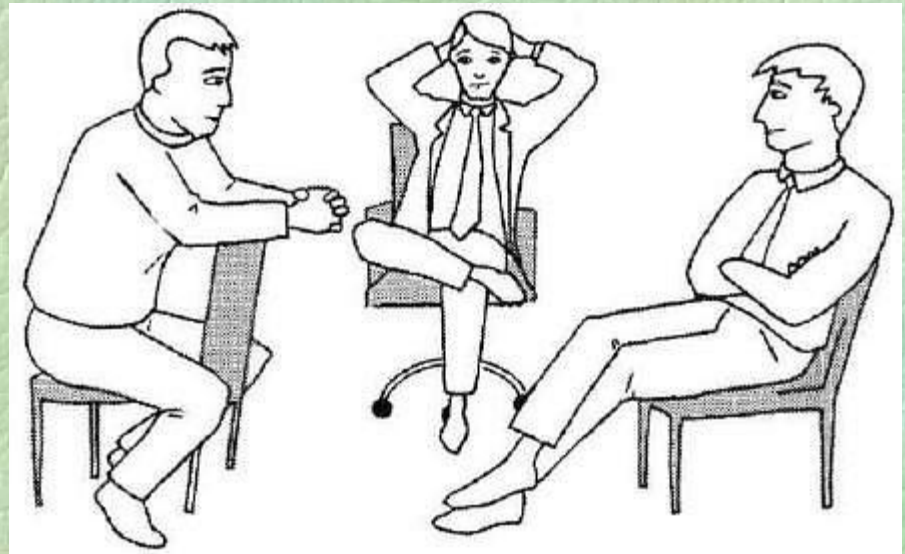
кинестика (мимика, жесты, движения, походка, осанка)

проксемика (пространственно-временная организация общения),

внешние признаки (пол, возраст, особенности внешности, одежды, прическа)

кожные реакции

визуальные контакты



Невербальные средства общения

Акустические –

- паралингвистические (тембр голоса, диапазон, тональность),
- экстралингвистические (паузы, покашливание, смех, плач, хмыкание и др.).

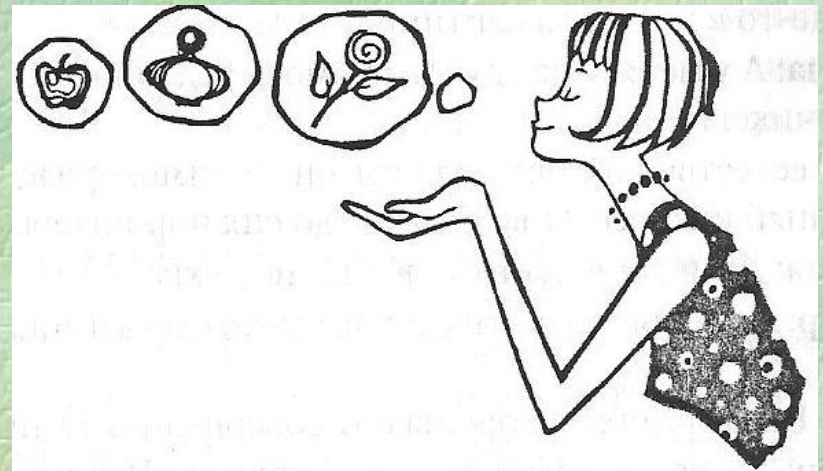


Невербальные средства общения

Тактильные -такесика
(прикосновения, пожатие
руки, объятия, поцелуи).



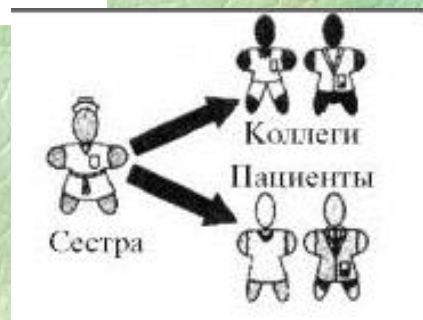
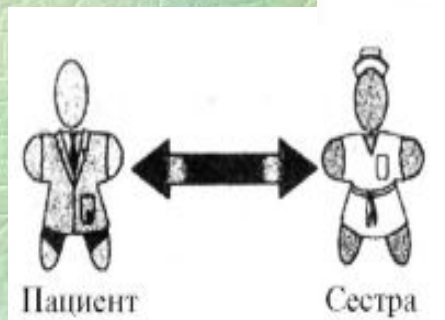
Ольфакторные (приятные
и неприятные запахи
окружающей среды;
искусственные и естественные
запахи человека).



Расстояние до собеседника, персональное пространство

Зоны комфорта

менее 15см	15-45см	0,46-1,2м	1,2-3,6м	более 3,6м
сверхинтимная	интимная	личная	социальная	общественная



ОБЩЕНИЕ КАК ВОСПРИЯТИЕ ЛЮДЬМИ ДРУГ ДРУГА



Механизмы взаимопонимания: идентификация

Идентификация –
буквально «уподобление».

Предположение о внутреннем состоянии
партнера строится на основе попытки
поставить себя на его место.



Механизмы взаимопонимания: ЭМПАТИЯ

Эмпатия –

стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека.

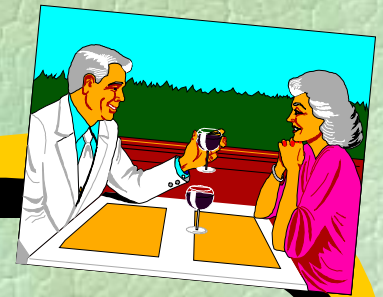
Ситуация другого человека не столько «понимается», сколько «прочувствуется».



Идентификация и эмпатия

	Общие черты	Специфика
 <p>Идентификация</p>	умение поставить себя на место другого,	субъект встает на позицию партнера и действует исходя из нее.
 <p>Эмпатия</p>	«принять в расчет» поведение другого.	отождествление не обязательно; другой человек понимается и принимается, но действие может быть осуществлено по своему.

Механизмы взаимопонимания: рефлексия



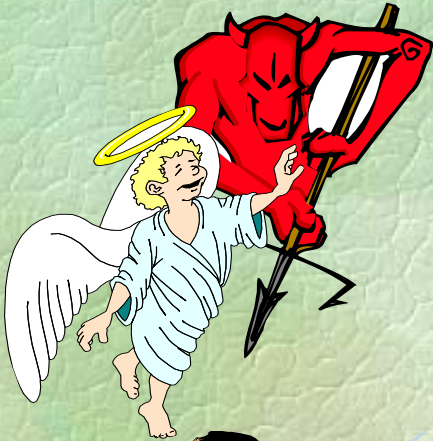
Социально-психологическая рефлексия – осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению.



Коммуникативные барьеры

- **Фонетический барьер** – оба собеседника говорят быстро, невыразительно, или на разных языках.
- **Смысловой барьер** – использование жаргонов, терминологии.
- **Стилистический барьер** – несоответствие речи ситуации общения, фамильярность.
- **Барьер логического восприятия** – сложная, неубедительная речь.
- **Социально-культурный барьер** – возникает при определенном статусе, национальности собеседника.
- **Психологические барьеры** – неверные психологические установки и представления (неверные стереотипы, ожидание непонимания, негативная установка).

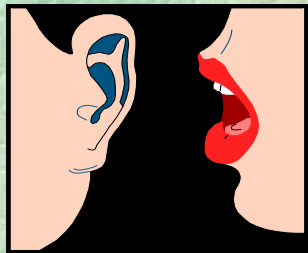
Эффекты восприятия людьми друг друга



Эффект «ореола». Информация, получаемая о человеке, накладывается на образ, который уже был создан заранее.



✓ Эффект «первичности». Информация, предъявленная ранее, получает приоритет (для восприятия незнакомого человека).



✓ Эффект «последней информации». Последняя, наиболее новая информация оказывается более значимой (для знакомого человека).

Эффекты восприятия людьми друг друга

- ✓ **Эффект «проецирования»** - приписывание другому человеку своих собственных качеств и эмоциональных состояний по аналогии с собой.

*Приятно иметь
дело с
симпатичным
кроликом*



Эффекты восприятия людьми друг друга

эффект «ложного обобщения»

- на основании утверждений о наличии определенных качеств у отдельных представителей социальной группы делается вывод о том, что эти качества есть у всех ее членов.



Стереотипы в межличностном познании

- ✓ Стереотип - привычные упрощённые представления
- ✓ о других группах людей, о которых мы располагаем
- ✓ скудной информацией.



- Военный – смелый;
- Чиновник - взяточник;
- Отличник – умный...

Предубеждение

- эмоциональная оценка каких-либо людей как хороших или плохих, даже не зная их самих, мотивов их поступков.

Каузальная атрибуция

- стремление людей найти объяснение тому, что происходит с ними и вокруг них.



через внутренние склонности



через ситуацию

Установка -

неосознанная готовность человека привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей, реагировать определенным образом, заранее сформированным.

Примеры негативных установок:

- *Сердечный приступ случается с людьми, которые едят как я, не занимаются спортом и имеют лишний вес, как и я. Но со мной этого не произойдет.*
- *Я чувствую себя хорошо, поэтому мое здоровье, вероятно, в порядке.*
- *Я еще молодая, поэтому могу себе позволить....*
- *У меня нет ни времени, ни сил на занятия спортом.*
- *Заниматься собой — это роскошь, которую я не могу себе позволить.*
- *Тратить время на занятия спортом — эгоистично.*
- *Если во всем остальном я веду правильный образ жизни, то я могу себе позволить курить (вставьте свое слово), и со мной ничего не случится.*

КОГНИТИВНЫЙ ДИССОНАНС -

состояние психического дискомфорта, вызванное столкновением в его сознании конфликтующих представлений: идей, верований, ценностей или эмоциональных реакций



ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТИПЫ СОБЕСЕДНИКОВ



Психологические типы собеседников

Мобильный собеседник

– легко переключается с любого вида деятельности на процесс общения. Но также легко может отвлечься от беседы. Речь, как правило, быстрая, живо использует интонации, жесты, мимику.

Следует подстроиться под темп и ритм данного собеседника, постепенно, мягко замедляя скорость и направляя в нужное русло.



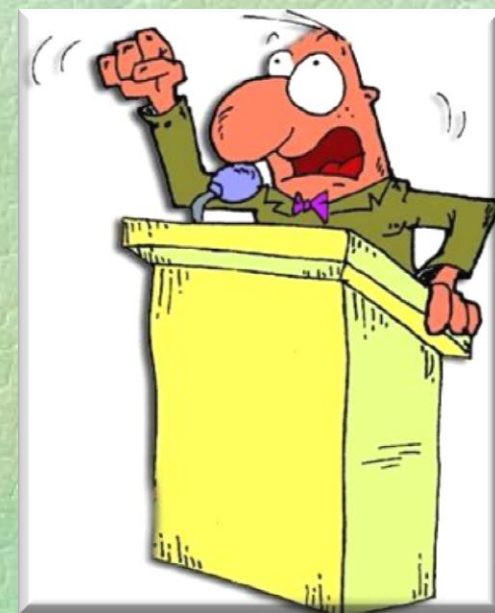
Психологические типы собеседников

Доминантный собеседник — настроен прежде всего на влияние и воздействие.

Трудно признает свою неправоту, перебивает собеседника, но не дает ему вставить слово.

Его желание — оставить впечатление своего превосходства — физического, интеллектуального и т.д..

При распознавании данного типа необходимо проявить выдержку, такт, но в определенной ситуации деликатно склонить на свою сторону.

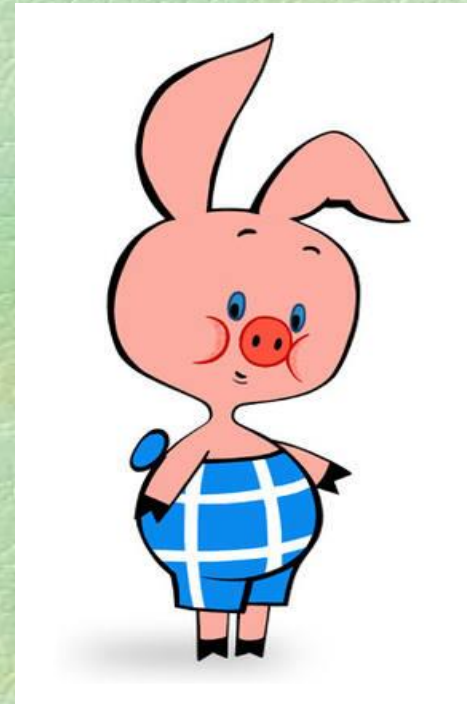


Психологические типы собеседников

Недоминантный собеседник – полная противоположность первому. Достаточно застенчив, чувствует неловкость при обращении с вопросом или просьбой.

Деликатный, предупредительный, тактичный. Не позволит перебить во время беседы, терпеливо переносит попытки перебить себя самого.

Нуждается в определенном поощрении, подбадривании и поддержке со стороны медсестры.



Психологические типы собеседников

Экстравертивный собеседник – коммуникабелен.

При общении внимателен, дружелюбен, не злопамятен.

На свое здоровье обращает мало внимания.

Имеет большой круг знакомых. Ему легко среди людей.

Общение медиков с такими людьми обычно не вызывает трудностей.

Требуется привлечение внимание пациента к самому себе.



Психологические типы собеседников

Интровертивный собеседник - не склонен к внешним контактам, общению. Имеет узкий круг общения.

Обращает внимание на собственные чувства и ценности.

Ему проще общаться с книгами, вещами.

Серьезно и ответственно относится к дружбе и любому партнерству.

В общении следует быть особенно корректным и внимательным.



Психологические типы собеседников

Ригидный собеседник

– данному типу требуется определенное время, чтобы включиться в беседу.

Основателен в общении, слушает внимательно, реагирует вдумчиво. Трудно переключается с одной темы на другую.

Необходимо запастись терпением, не торопить без крайней необходимости.



Секреты общения



Информация искажается



Эрик Берн (1910 – 1970)



Теория
трансактного анализа

Личностные роли



- Учу,
 - Забочусь,
 - Опекаю
-
- Недовольно критикую?

Родитель



Самостоятельный,
уверенный,
ответственный
человек

Сухой логик

Взрослый



Милый
творческий
малыш

Хулиган

Ребенок



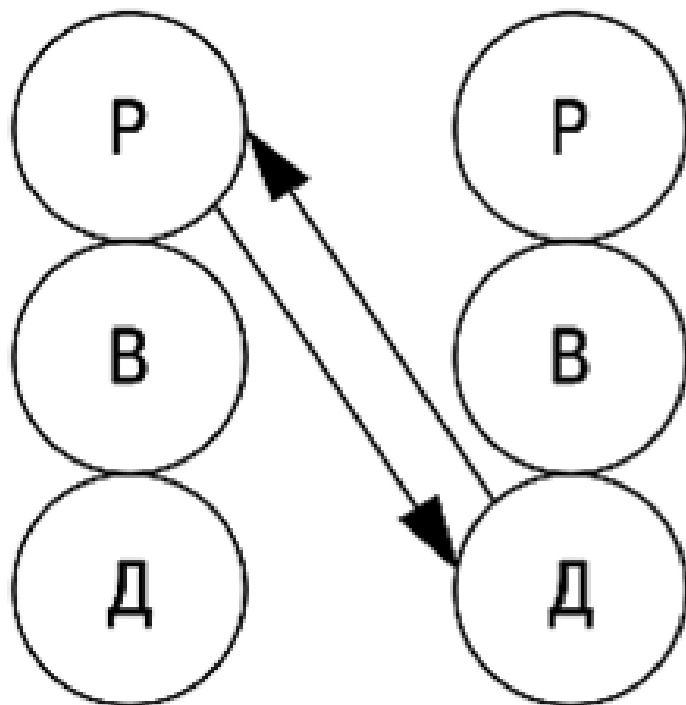
Несчастливая
беспомощная
Жертва

Благодарный
за помощь

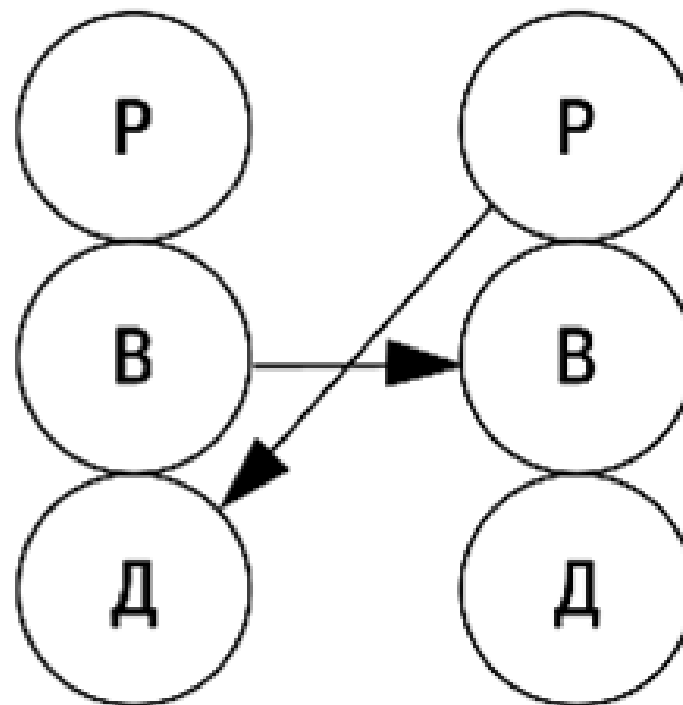
Инвалид

Детская позиция

ВОЗМОЖНЫЕ ТРАНЗАКЦИИ

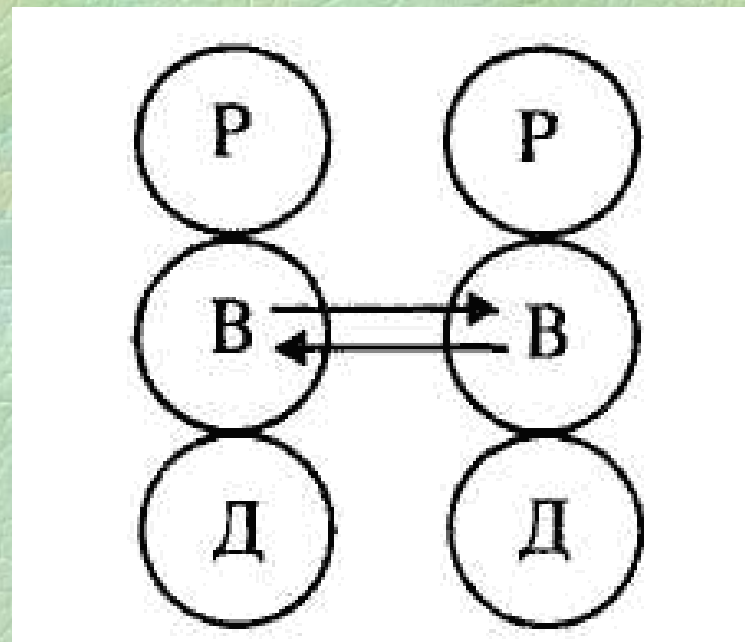
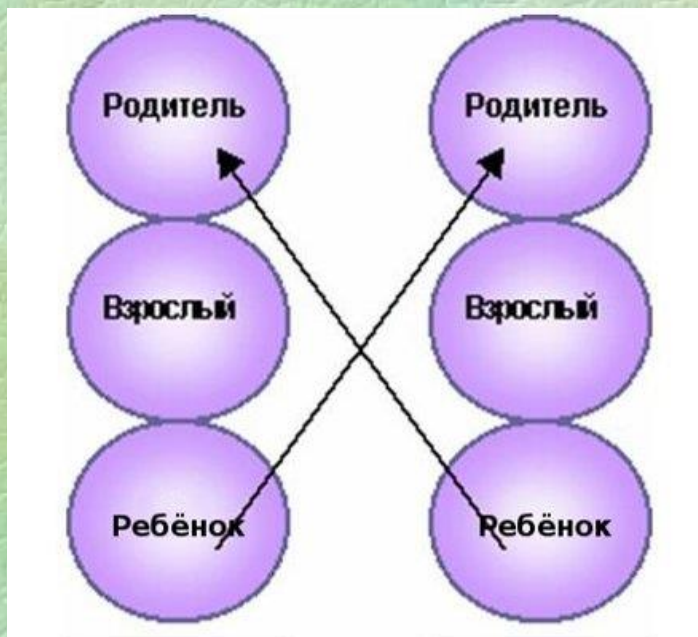


Параллельная транзакция Р-Д, Д-Р



Пересекающаяся транзакция В-В, Р-Д

ВОЗМОЖНЫЕ ТРАНСАКЦИИ



НАЙДИТЕ ОПТИМАЛЬНЫЙ ВАРИАНТ?
ПРИВЕДИТЕ ПРИМЕР.

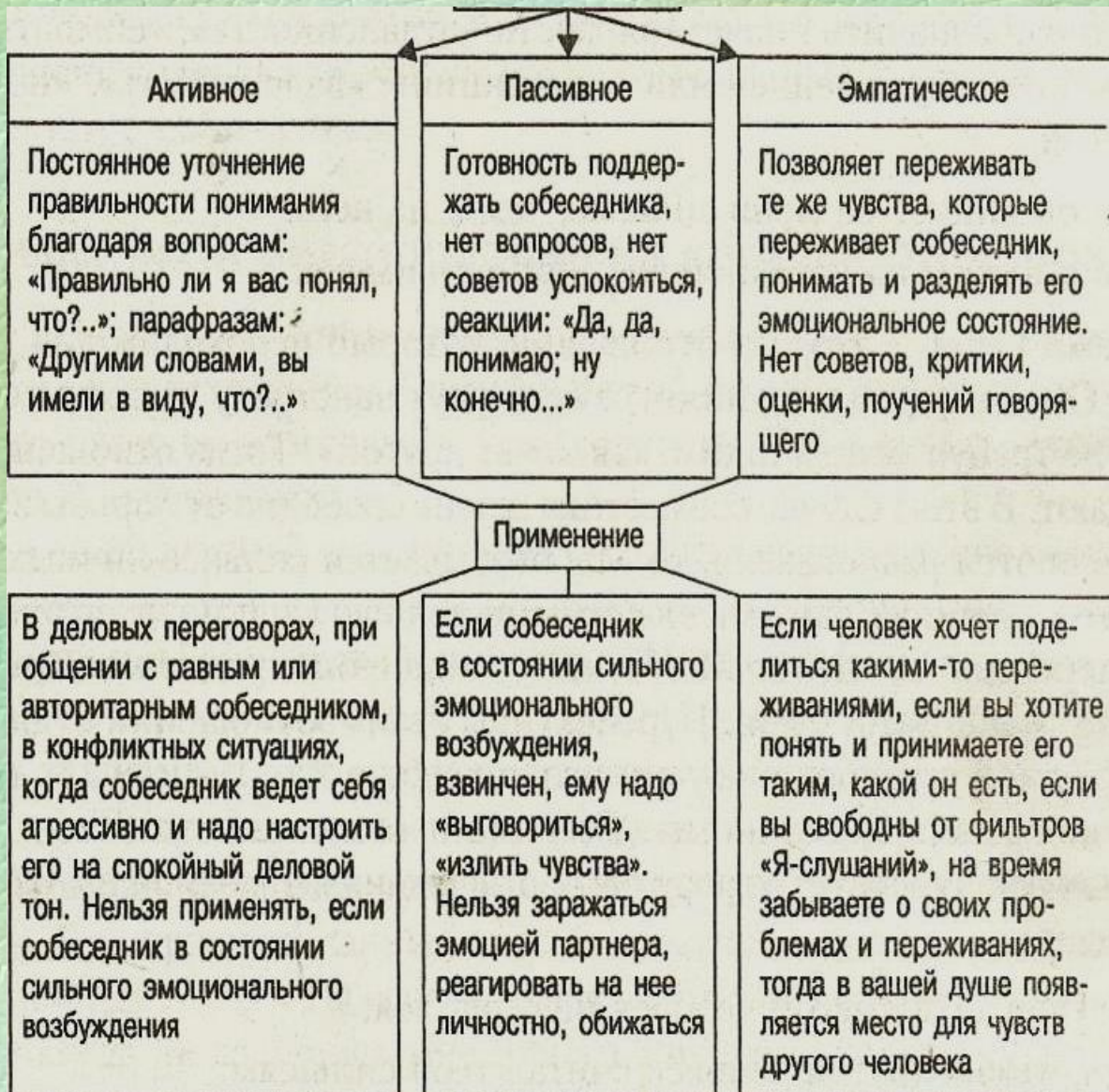
Позиции в общении



Как лучше понять друг друга?



Техники слушания



«Я – высказывание»

Когда я(действие другого)....., я чувствую, я хочу (считаю, понимаю, предлагаю и т.п.).....

НЕПРАВИЛЬНО	ПРАВИЛЬНО
Вы меня, что не слышите?!	Когда меня резко перебивают, я могу упустить важные пункты, ошибиться. Пожалуйста, будь внимательнее к тому, что я говорю, и очередь сразу начнет двигаться быстрее.
Не хамите!	Когда мне грубят, я нервничаю и могу допустить ошибки. Вы могли бы относиться уважительнее к сотрудникам ЦРБ. В свою очередь, постараюсь быть более терпимой, и Вы скорее попадете к врачу.

Для эффективности устной речи необходимо:

- Привлечь внимание получателя сообщения.
- Говорить медленно, с хорошим произношением, короткими фразами.
- Не злоупотреблять специальной терминологией.
- Правильно выбирать время для сообщения, чтобы пациент проявлял интерес.
- Следить за интонацией своего голоса.
- Выбирать нужную громкость: говорить так, чтобы слышали, но не кричать.
- Выслушивать до конца;
- Для контроля восприятия задавать открытые вопросы - начинающиеся со слов: «Скажите мне...?», «Где...?», «Когда...?», «Почему...?».

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!

ХОРОШЕГО ДНЯ!

