

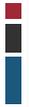


**ГБУЗ ГКБ № 67 ИМ. Л.А.ВОРОХОБОВА
ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ГОРОДА МОСКВЫ**





«КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ СРЕДНЕГО МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА»



Докладчик

Медицинский психолог ГКБ № 67 им.

Л.А.Ворохобова

Королева Светлана Валерьевна

Коммуникативная компетентность специалиста — профессиональный навык взаимодействия людей с целью передачи информации.

Профессиональный успех человека складывается

**80% умение
общаться**

**20%
специальные
знания**



Способы передачи информации

Информация

```
graph TD; A[Информация] --> B[Бессознательная передача 80%]; A --> C[Сознательная передача 20%]; B --> D[Паравербальное поведение: манера, интонация, тембр]; B --> E[Невербальное поведение: взгляд, поза, дистанция]; C --> F[Речь];
```

Бессознательная передача 80%

Паравербальное поведение:
манера, интонация,
тембр

Невербальное поведение:
взгляд, поза
дистанция

Сознательная передача 20%

Речь

По исследованиям Меробьяна:

**7 % информации передаются
словами**

38% тем, как слова произносятся

55% выражением лица



**Позаботьтесь о своем
здоровье!**



**Позаботьтесь о
своем здоровье.**

Коммуникативная компетентность специалиста.

- Умение установить контакт.



- Умение слушать.



- Умение разрешать проблемы в процессе общения.



Цель успешного общения – другой человек



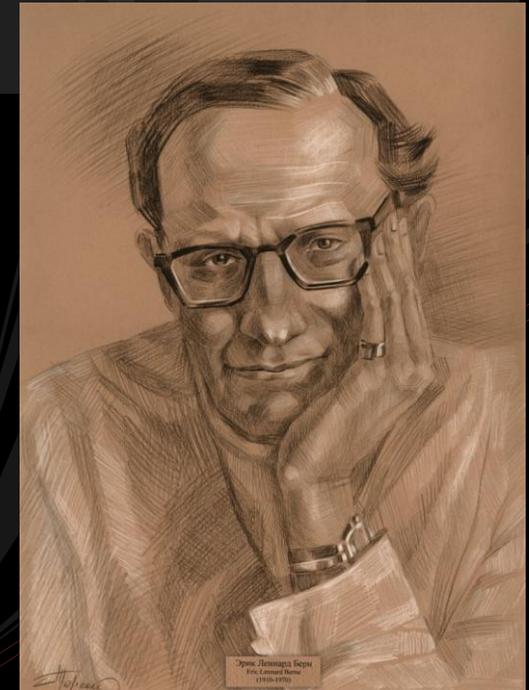
Общение,
ориентированное
«на себя» может привести
к конфликту!



Трансактный анализ Э.Берна

Это анализ взаимоотношений людей во время их общения с позиции трех состояний свойственных каждому из нас :

- Родитель
- Взрослый
- Ребёнок.





Ребенок

доверчивость
нежность,
непосредственность,
любопытство
творческая увлеченность
изобретательность
**нежелание принимать
решения**
инфантильность
капризность
хулиганство



Родитель

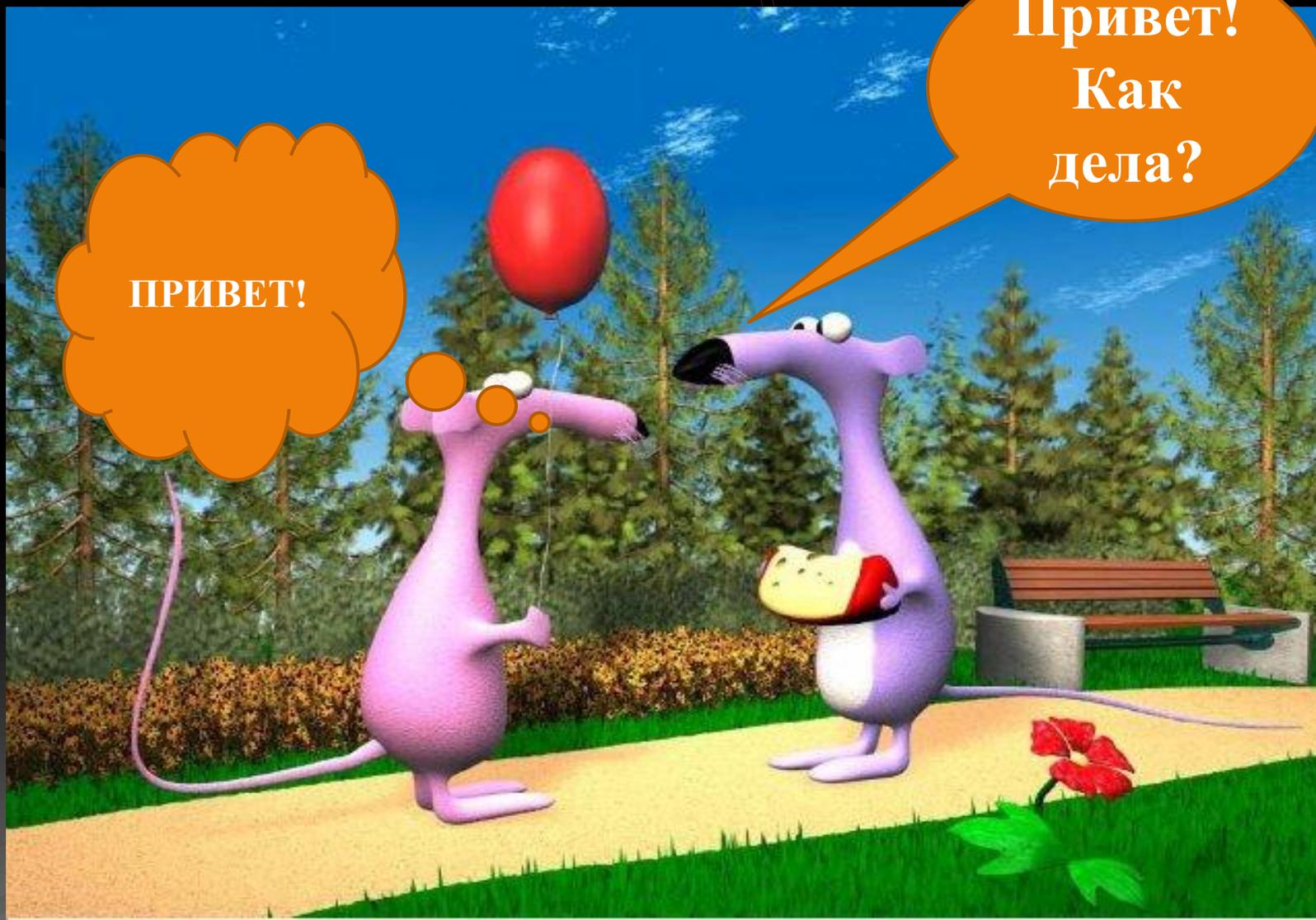
забота
внимание
сочувствие
готовность помочь
контроль
правила поведения
социальные нормы
защита
наставления
поучения
запреты
ворчание



Взрослый

уверенность
ответственность
адекватность
осознанное поведение
доверие
приспособление
анализ
разум
сухая логика

Трансакция – это единица общения



Трансакции БЫВАЮТ ДВУХ ВИДОВ

ПАРАЛЛЕЛЬНЫЕ

Который час?

Без пяти
четыре!



Взаимодействие
происходит между
людьми в одинаковых
эго-состояниях.

В

В

Пересекающиеся – направление стимула и реакции, пересекаются, данные транзакции являются основой для скандала.

Почему ты
все время
бросаешь
мои вещи?

Я всегда у тебя во
всем виновата!!!!

В

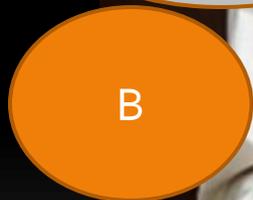
В

Р

Р

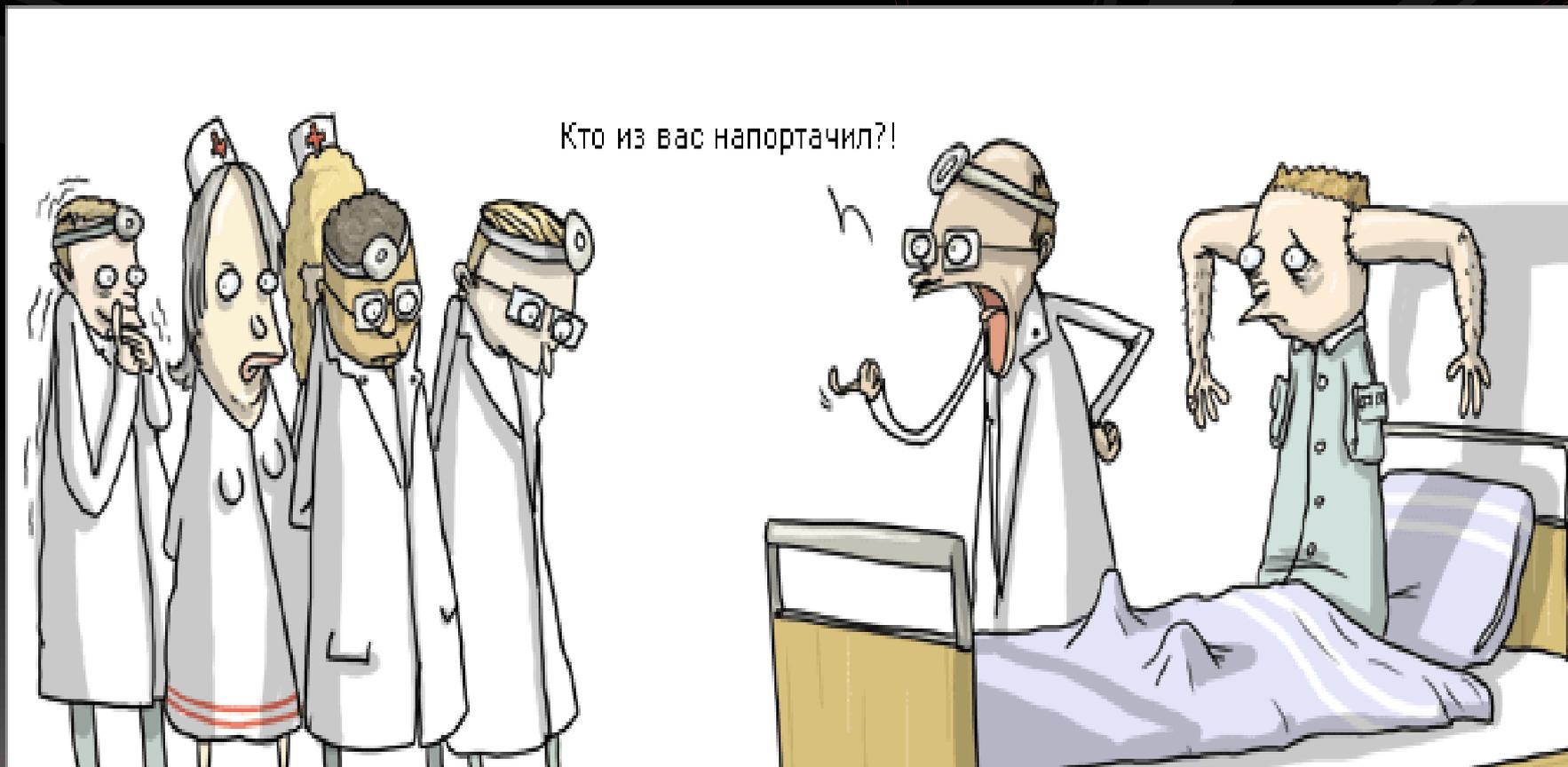
Реб

Реб



Управленческий парадокс

Когда руководитель обращается к сотруднику из позиции Родитель, он автоматически ставит сотрудника в позицию Ребенок, то есть делает его **безответственным!**



Секрет успешного общения

Придется
немного
потерпеть
!

Конечно! Я все
понимаю!



В

В

Способы уйти от конфликта

Безобразие! Где результаты моего обследования?

1) Простите, что заставили вас так долго ждать.
2) Сейчас мы с Вами обсудим их и дальнейшее лечение.





**Прошел час! А
моя жена не была
осмотрена
врачом! Я буду
жаловаться!**

??????

Спасибо за внимание!

**Медицинский
психолог ГКБ № 67
им. Л.А.Ворохобова**

**Королева Светлана
Валерьевна**



Тел: 8-903-114-09-81

E-mail: svk3262@mail.ru