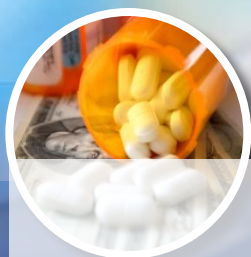


L/O/G/O



# Коммуникативная культура врача

# Типы профессий (Е. А. Климов)



## Назовите эти профессии

- 1) «человек – природа»;
- 2) «человек – техника»;
- 3) «человек – знаковая система»;
- 4) «человек – художественный образ»;
- 5) «человек-человек».



- В. Вересаев : «Врач может обладать огромным распознавательным талантом, уметь улавливать самые тонкие детали своих назначений, но все это останется бесплодным, если у него нет способности покорять и подчинять себе душу больного».



- **Профессия врача – это лингвоактивная профессия. Не секрет, что работники медицинских учреждений зачастую концентрируют свое внимание лишь на медицинской стороне лечения пациента и уделяют минимум времени для общения с ним, т.е. лечат заболевания, а не человека. Это приводит к сложностям в установлении контакта между врачом и пациентом, что может негативно сказаться на результатах лечения**

## Условия успешного общения



- Высокая скорость мыслительной реакции
- Высокая скорость речевой реакции
- Общительность как черта личности или профессиональное качество
- Умение (способность) публично размышлять

**Деловой и личностный  
коммуникативный имидж (образ)**



- **Культура:**

- совокупность достижений человечества в производственных, общественных и умственных отношениях;
- высокий уровень чего-либо, высокое развитие, умение.

- **Культурность** – степень общественного и умственного развития чего-либо (кого-либо)

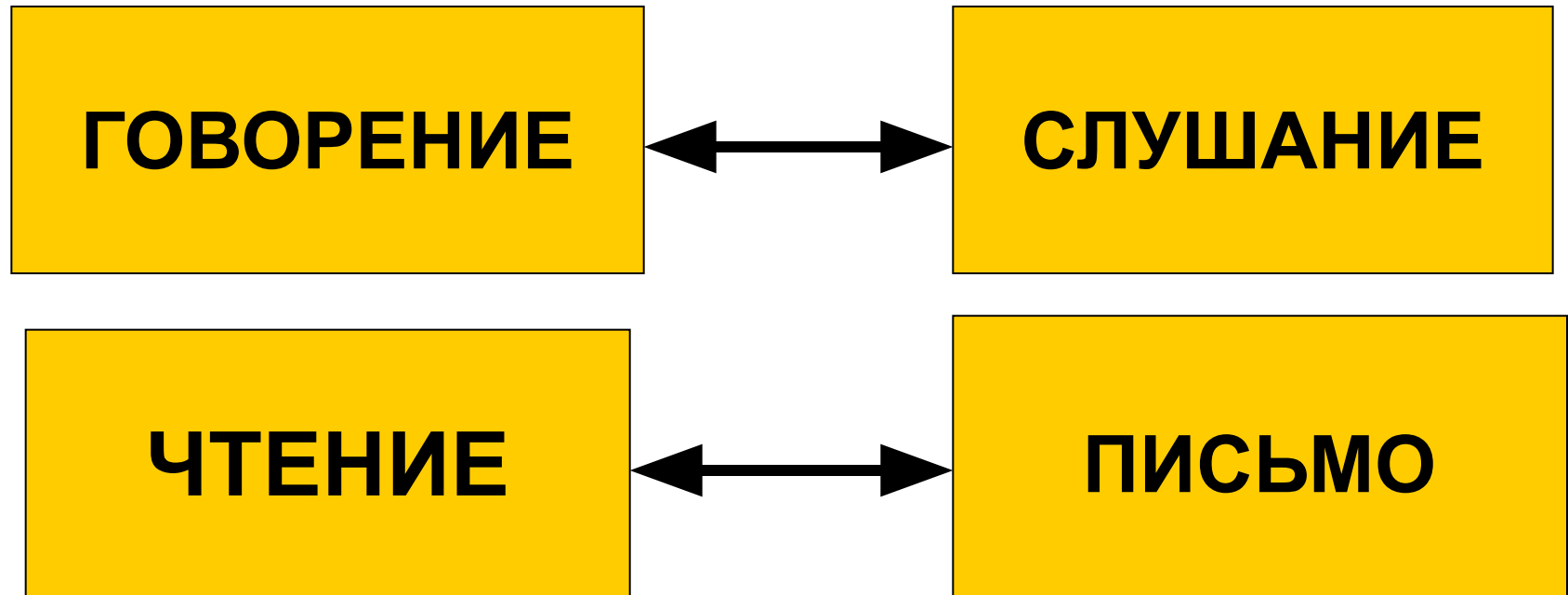


# Коммуникативная культура –

- ◆ совокупность коммуникативных достижений человека (специалиста) в общественной и профессиональной деятельности;
- ◆ высокий уровень развития профессионально значимых коммуникативных умений, коммуникативной компетентности / компетенции

# Коммуникативная культура

---



**Неудачей закончилась демонстрация врачей:  
власти не смогли прочитать требования на  
плакатах.**



**Коммуникативная культура – главная составляющая профессионального имиджа**

**Пантомимическая  
(мимика, жесты,  
поза, взгляд,  
телодвижения)**

**Ритмико-интонационная  
(тональность  
звучания голоса, темп,  
тембр, громкость и пр.)**

**Словесная  
(лексико-грамматические  
средства,  
профессионально  
значимые  
речевые жанры)**

## Просьба

1. Обращение
2. Compliment  
(Вы единственный человек,  
к кому...)
3. Извинение за  
беспокойство
4. Выражение просьбы  
(косвенная форма)
5. Благодарность  
(за то, что выслушали)

## Отказ

1. Обращение
2. Благодарность (за что?)
3. Извинение за  
невозможность выполнить  
просьбу
4. Объяснение причины  
отказа
5. Compliment  
(Вы же...)
6. Переадресация просьбы с  
консолидацией



- 1. Имидж – «репутация»**  
(совокупность знаний, основанных на доверии, уважении или негативном отношении общества к человеку, организации или учреждению).





**Репутация** – приобретенная общественная оценка, создавшееся общественное мнение о качествах, достоинствах или недостатках чего-либо или кого-либо. Такой имидж свойствен банку, авиакомпании, вузу, фирме и пр.

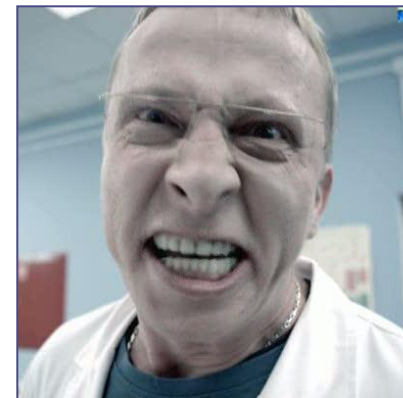
## 2. Имидж «политика» (общественного лидера).

Общество, избиратели лично не знакомы с депутатом, президентом, министром образования РФ и др. деятелями, не имеют, как правило, личного с ними контакта, поэтому реагируют на **совокупность символов**, подготовленных специалистами по связям с общественностью.

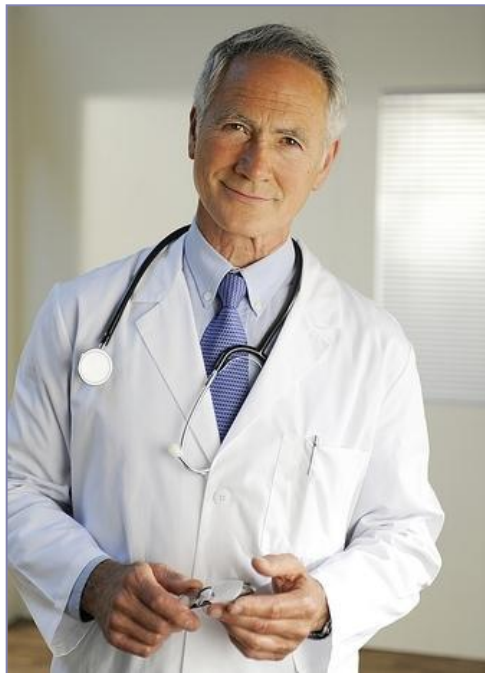


### 3. Имидж «товара» (габитарный имидж, имидж – «одежда»).

В нем используются обычно надуманные качественные отличия одного товара от другого. Такой имидж, так правило, включает графический (наглядный) образ и словесную характеристику.



### 3. Ведущие компоненты имиджа специалиста



- *Внешний вид  
(общий облик)*



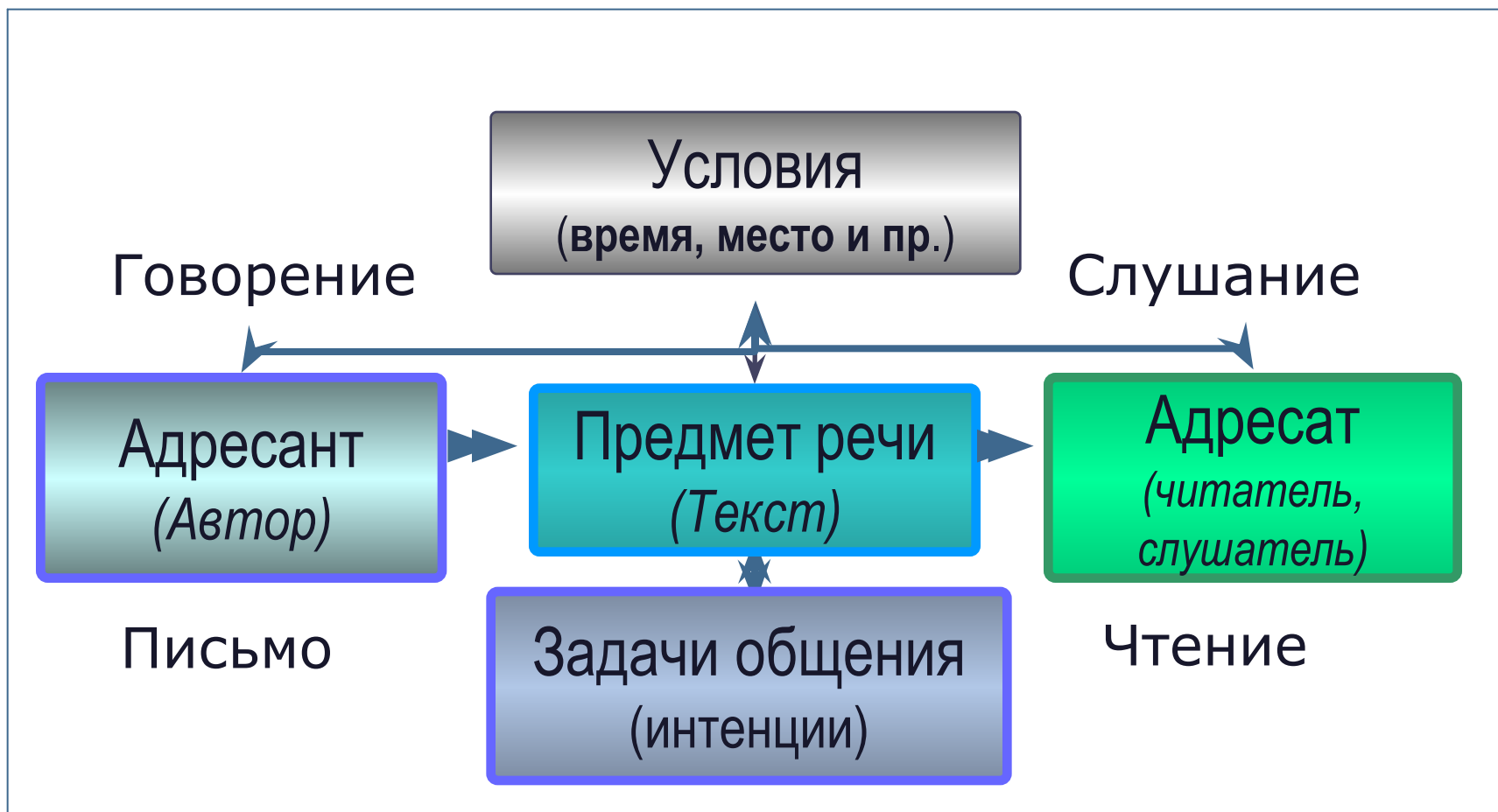
### 3. Ведущие компоненты имиджа

- **Речевая (коммуникативная) культура.**  
**Модель речевого поведения** (владение языком общения, использование образных средств; выразительность речи: ритмико-интонационная, пантомимическая; коммуникативные предпочтения: агрессия, компромиссность, толерантность и пр.)





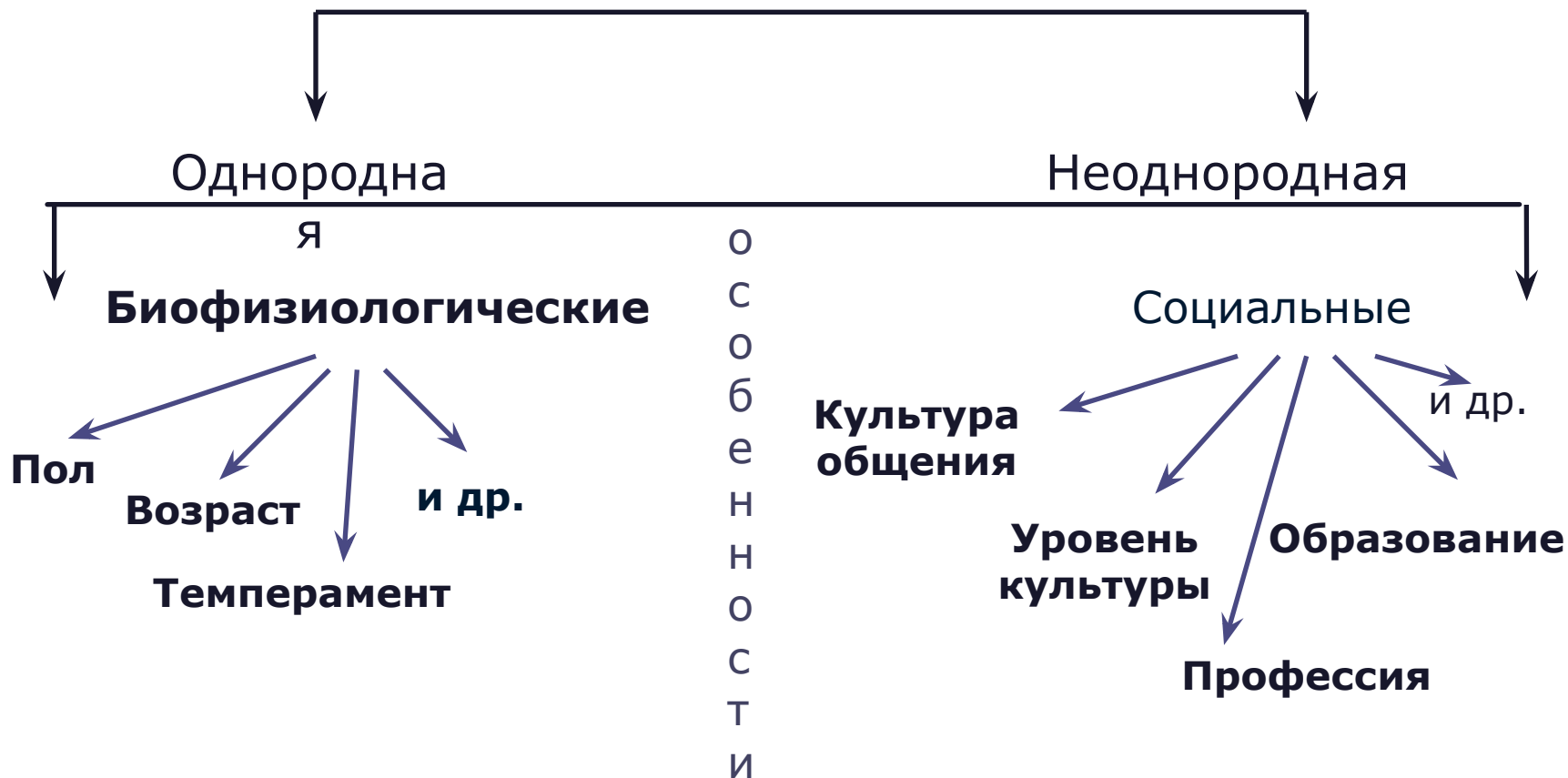
## • Схема речевой ситуации



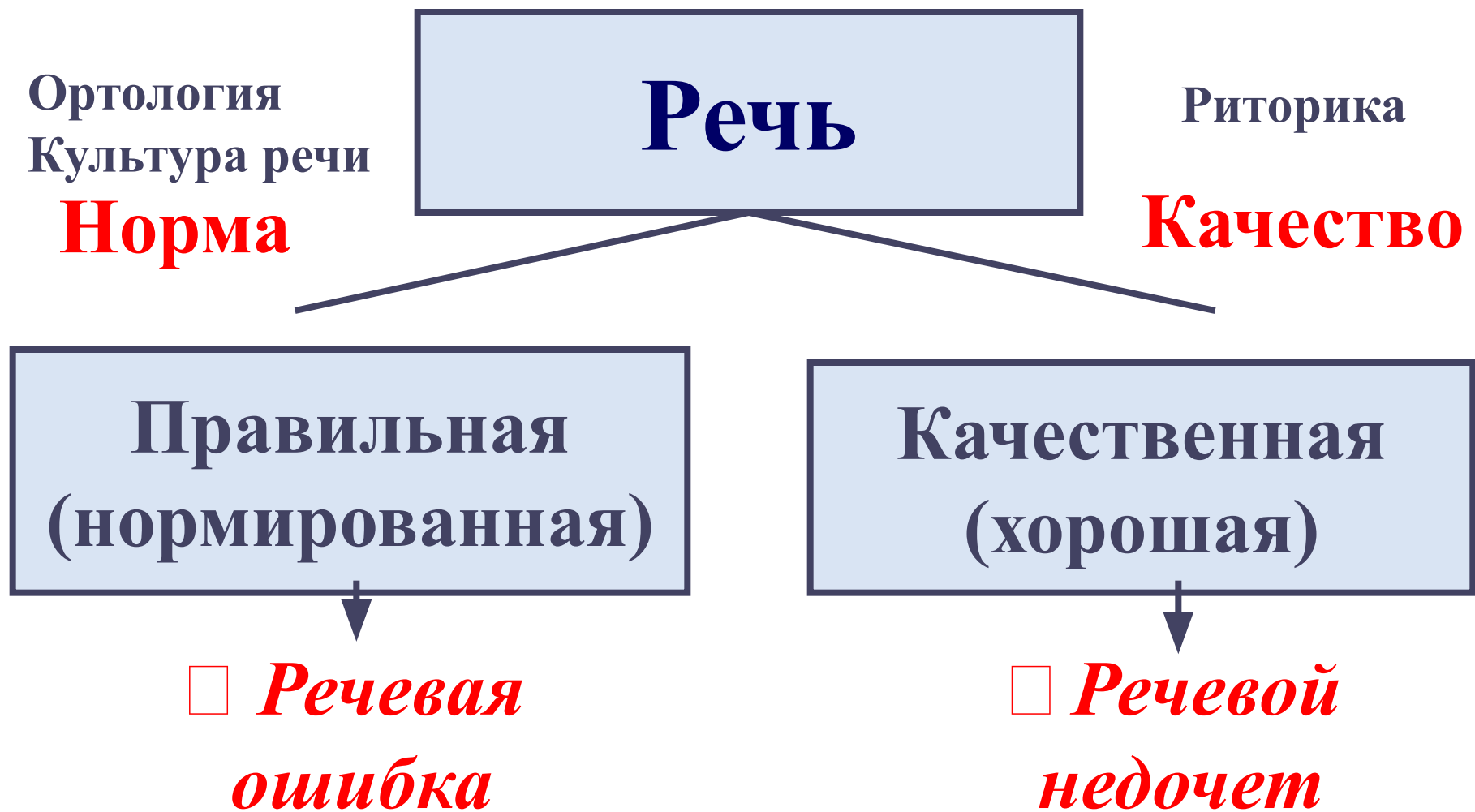
# Виды общения



## Публика



Аспекты оценки речи собеседника  
(коммуникативного партнера)

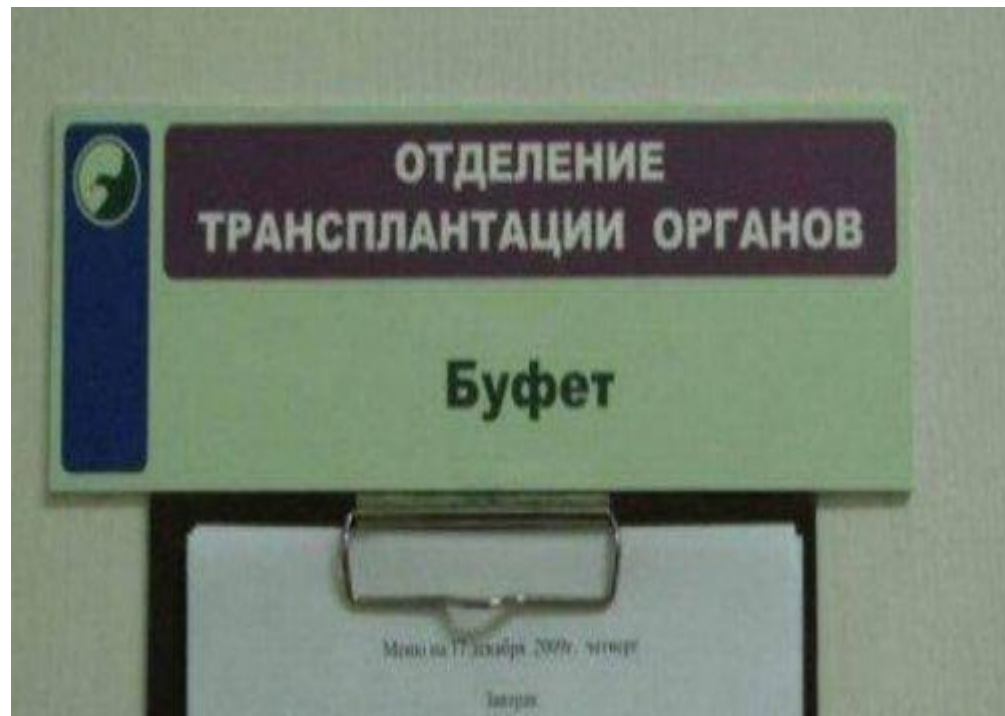


## УВАЖАЕМЫЕ ПАЦИЕНТЫ!

С 24.06.13г. предварительная запись к терапевту по Интернету осуществляется в регистратуре –  
окно № 3 с 7<sup>30</sup> до 15<sup>00</sup>  
ежедневно, кроме субботы,  
воскресенья.

При себе иметь :

- Паспорт
- Медицинский полис



Кабинет

Психолог

Беннер Ольга

Дни приема

Понедельник

Вторник

Среда

Четверг

Пятница

Прием по предварительной  
записи!!!

Запись в кабинете психолога!

Школа ответственного родительства

1,2, 3,4 СРЕДА КАЖДОГО МЕСЯЦА

Психолог на  
больничном.  
По всем вопросам  
обращаться  
к участковому  
гинекологу.

сетители,

может быть более

т, чем вы ожидаете.

добства,

ся на прием заранее.

Убедительная просьба

не входить в верхней одежде!!!

**ВХОД В  
ПОЛИКЛИНИКУ  
ЧЕРЕЗ  
ПОЛИКЛИНИКУ**

**ПРИЕМ АНАЛИЗОВ**

**ЕЖЕДНЕВНО**

(НЕ БОЛЕЕ 10 КГ.)

# ИНФОРМАЦИЯ

## ИНТЕРЕСНЫЕ СЛУХИ !!!

от Департамента  
от 20 января  
по различным  
оказывая оказание  
команды  
Масканы, вели  
оказывая оказание  
предоставлено к  
на № 1-118-

исполнения № 21),  
исполнения № 44,  
исполнения № 85,  
исполнения № 185,  
исполнения № 142,  
исполнения № 159,  
исполнения № 184,

ТУАЛЕТ  
ДЛЯ ЛИЦ С  
ОГРАНИЧЕННЫМИ  
ВОЗМОЖНОСТЯМИ  
НАХОДИТСЯ  
НА 4 ЭТАЖЕ

## Информация

В установленном порядке  
мы рассматриваем обращения  
кредитной комиссии по  
осуществлению операций с  
Президентом комиссии  
ГБУЗ «ГПН6 ДМ» - Дир.





В СВЯЗИ С УГРОЗОЙ ТЕР.АКТА

КАЛ НА АНАЛИЗ

ПРИНИМАЕТСЯ

ТОЛЬКО

В ПРОЗРАЧНОЙ

ПОСУДЕ

(ПРИЛОЖЕНИЕ №1 К УЧ. ОБАТ)

О.А. Воронцова

Лаборатория

Млам.Юл

Больничные листы, покусанные домашними животными и другими членами семьи, использованные в качестве салфетки, а также после транспортировки в маленькой дамской сумочке к оплате приниматься не будут.

В СВЯЗИ С УГРОЗОЙ ТЕР. АКТА

КА.

ПР

В Д

**УВАЖАЕМЫЕ ПАЦИЕНТЫ !**  
**БЕЗ БАХИЛ В КАБИНЕТ**  
**НЕ ВХОДИТЬ**  
(бахилы находятся в кабинете)

**использованные бахилы**  
**оставлять при выходе**  
**ИЗ ПОЛИКЛИНИКИ**

мам.101

В-лаборатории

КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ  
БОЛЬНЫМ  
САМОСТОЯТЕЛЬНО ПОЛЬЗОВАТЬСЯ  
КИСЛОРО

**АНАЛИЗЫ**  
принимают  
**ВЗРОСЛЫЕ**  
с 8.00 до 9.00  
**ДЕТИ**  
с 9.00 до 9.30

рь Вы можете записаться на  
рием к врачу на портале

**услугиточкару**

## **ВНИМАНИЕ!!!**

*Если у вас  
хламидий  
4-й полк  
Слуц  
Разнооб  
диагнозо  
зависимо*

## **ВНИМАНИЕ !**

Если ЛОР врача нет в кабинете пройдите в приемное отделение терапии (вокруг здания направо 3 раза).


**ВРАЧА ВЫЗОВУТ!**  
После сидите и ждите.


**НЕ СТУЧАТЬ!!!!!!**




# Культура речи и ее критерии (параметры оценки)

Оценка речи осуществляется по двум основным уровням:

1. **Нормированность** (соответствие нормам, правилам, принятым в социальной коммуникации в определенный период развития общества).  
Нормы произношения современного русского литературного языка сформировались на основе среднерусских диалектов и речи жителей Москвы.
- 



## Культура публичной речи и ее критерии (параметры оценки)

- Нормы закреплены за комплексом речевых (коммуникативных) ситуаций и связаны с функциональными стилями речи. Они помогают наилучшим образом осуществить процесс коммуникации в данных обстоятельствах с учетом цели, темы, участников общения и других условиях.
- 



# Культура публичной речи и ее критерии (параметры оценки)

- Соблюдение литературной нормы собеседником вызывает доверие адресата, свидетельствует о высоком уровне образованности и общей культуры.





# Виды литературных норм

- Произносительные (орфоэпические) нормы

## Произношение гласных звуков (ударение)

- Лом**О**та, новорожд**Ё**нный, втр**И**дорога,  
н**О**гтя, давш**И**шний, доз**И**рованный,  
факс**И**миле
- 



## Речь правильная (нормированная)

### Произношение гласных звуков (ударение)

Фен**О**мен. Углуб**И**ть, углубл**ё**нный.

К**е**та. Лосос**ё**вые. Премиров**а**ть,

премир**О**ванный. Ан**А**том.

Мастерск**И**.



# Ставим ударение!

щ<sup>Ё</sup>лкать

осв<sup>Е</sup>домиться

осв<sup>Е</sup>домишься

плодоноси<sup>И</sup>ть

отозвал<sup>А</sup>сь

лил<sup>А</sup>сь

добрал<sup>А</sup>сь

дождал<sup>А</sup>сь

ободри<sup>И</sup>ть

усугуби<sup>И</sup>ть

сверли<sup>И</sup>шь

опт<sup>О</sup>вый

гражд<sup>А</sup>нство

Отрочество

договор<sup>Ё</sup>нность

ср<sup>Е</sup>дства

цеп<sup>О</sup>чка

включи<sup>И</sup>т

тирани<sup>И</sup>я

некрол<sup>О</sup>г

христиан<sup>И</sup>н

аристокр<sup>А</sup>тия

духовни<sup>И</sup>к

бл<sup>А</sup>говест

о бл<sup>А</sup>говесте


жити<sup>Е</sup> (не Ё!)

олиг<sup>А</sup>рхия

бюрокр<sup>А</sup>тия



# Виды литературных норм

- а **Словообразовательные нормы**  
(состав слова, его образование:  
вихражер, мокресс, песковатор).
  - **Лексические нормы** (значение слова,  
его связи с другими словами,  
сочетаемость: *пожилая лошадь,*  
*женские трусы с длинным рукавом*);
- 



# Лексические нормы

Абсолютная гарантия, абсолютно уверен,  
бесплатный подарок, взаимное  
сотрудничество, временная отсрочка,  
дополнительно добавить, законченный  
результат, предварительно записанный,  
неотъемлемая часть, окончательное  
решение, соединять вместе, трудная  
дилемма, молодой парень, действительный  
опыт, дополнительно добавить.





# Виды литературных норм

**а Морфологические нормы** (изменение слов, формы рода, числа, падежа: кастрюль, кастрюлик, кастрюльчик; тюль, мозоль)

**а Синтаксические нормы** (структура, состав предложения, порядок слова).

Проезжая мимо сией станции, с меня слетела шляпа.







# **Виды литературных норм**

**а Орфографические нормы**  
(единообразное написание)

**а Пунктуационные нормы**  
(правильное обозначение  
интонации речи на письме)








# Коммуникативные качества речи

Это те ее свойства, которые  
помогают организовать  
**эффективное** общение –  
взаимодействие.






## Речь качественная (хорошая)

- **Логичная (последовательная)**
- **Точная (недвусмысленная)**
- **Богатая (разнообразная)**
- **Уместная (стилистически оправданная)**

**Нарушение качественной (хорошей) речи -  
речевой недочет (Можно лучше: более  
последовательно, точно, разнообразно,  
уместно)**





Больных в семь утра закапывать всех  
(объявление в глазном отделении больницы).

Ввиду холода в рентгеновском кабинете делаем  
только срочные переломы.

ЗУБЫ? Наши стоматологи сделают все, чтобы вы  
навсегда забыли о них!


Выводы комиссии противоречат с мнением  
коллектива лаборатории.

Вся деятельность врачей направлена для  
уничтожения страданий человека.



13 кабинет  
переехал  
в  
15 кабинет  
(искать нас там  
не надо)

КАБИНЕТ  
ФИБРОЗЗОФАГОГАСТРОДУОДЕНОСКОПИИ

- 
- Нарушения в речи портят имидж специалиста, наносят ущерб его репутации, мешают эффективной работе, затрудняют воздействие на партнера.
- 

# Культура речи и ее критерии (параметры оценки)


## 2. **Качественность речи (предмет риторики):**

- ЛОГИЧНОСТЬ;
- ТОЧНОСТЬ;
- БОГАТСТВО;
- ВЫРАЗИТЕЛЬНОСТЬ (уместность; способность речи поддерживать интерес и внимание слушателей и читателей);





## Культура речи и ее критерии (параметры оценки)

- **эстетичность** - неприятие оскорбительных для чести и достоинства человека средств выражения мысли; реализуется на уровне интонации, культуры произношения, лексических средств – эвфемизмов, грамматических конструкций (морфологических явлений, синтаксических моделей просьбы, отказа, возражения и др.)
- 

- **Главное** в процессе овладения речевыми нормами – **осознание необходимости их соблюдения** для достижения целей коммуникации и **потребность** в выборе наиболее уместных средств воздействия на собеседника.





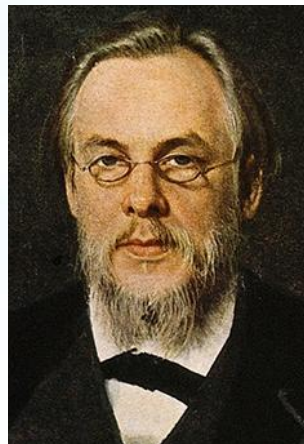
# Типы речевой культуры

- Элитарный тип.





**Леонид Рошаль**



**Сергей Боткин**



**Лео Бокерия**



**Зураб Кекелидзе**



**Николай  
Склифософский**



**Святослав Фёдоров**

## Элитарный тип речевой культуры

- **Носители элитарного типа** – люди, владеющие **всеми** нормами письменной и устной форм языка, соблюдающие **этические** и **коммуникативные нормы** (основанные на **УВАЖЕНИИ** к



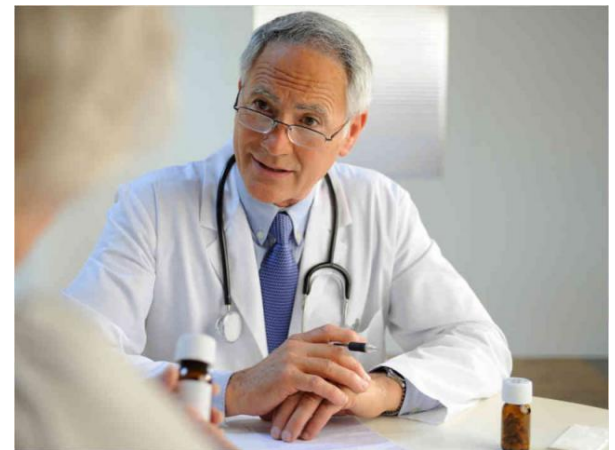
## Элитарный тип речевой культуры

- Для носителя элитарного типа речевой культуры характерно **незатрудненное** использование уместных средств общения ( в том числе выбранных жанров речи), полностью соответствующих речевому этикету и условиям качественной коммуникации.



## Среднелитературный тип речевой культуры

- Его носителями является большинство образованных людей России с высшим и средним образованием. Этот тип воплощает **общую культуру** человека в ее **упрощенном** и далеко не полном варианте.



## Среднелитературный тип речевой культуры

- Люди этого речевого типа допускают *незначительные коммуникативные сбои*, которые своевременно замечают и *исправляют*.



## Среднелитературный тип речевой культуры

- Их характеризует в целом *дружеская* манера общения, **непринужденность**, свободное использование средств двух – трех стилей речи, обычно связанных с характером основной сферы деятельности (науки, СМИ, деловой коммуникации + разговорно-бытовой сферы).



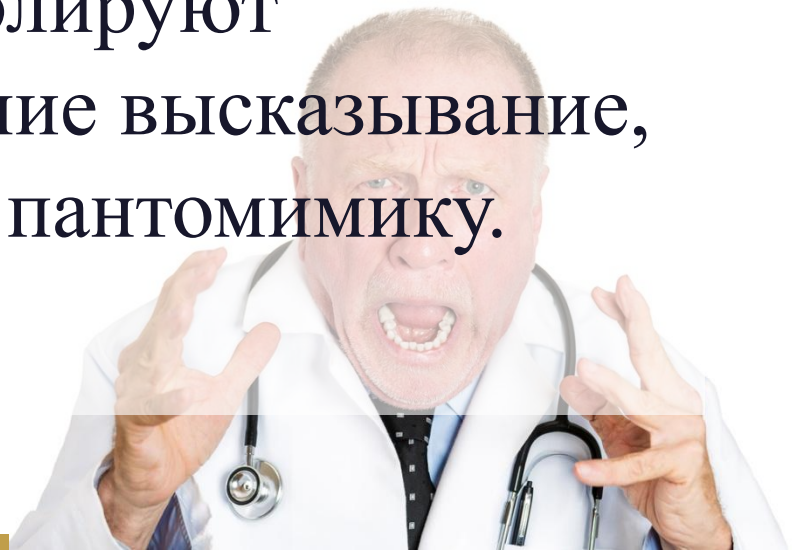
- — Доктор, у меня что-то болит.  
— Хорошо, я вам выпишу каких-нибудь таблеток.
- Врач жалуется коллеге:  
— Ох, эти больные! Написал справку от руки, больной стал возмущаться, что ничего не понятно. Тогда напечатал на компьютере: пароксизмальная тахикардия, облитерирующий эндартериит, дисциркуляторная энцефалопатия — опять ему ничего не понятно! По-латыни ему, что ли, написать?



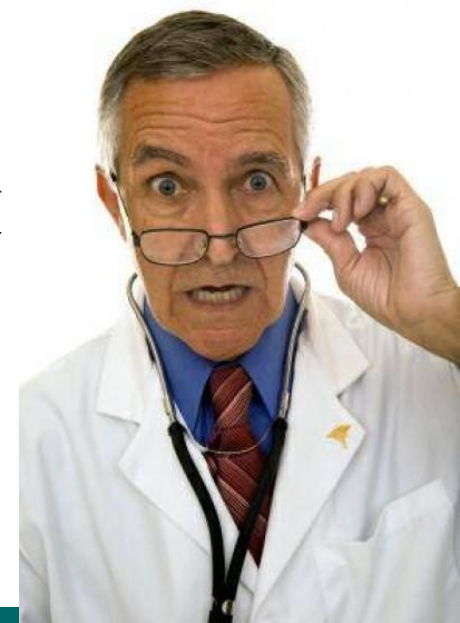



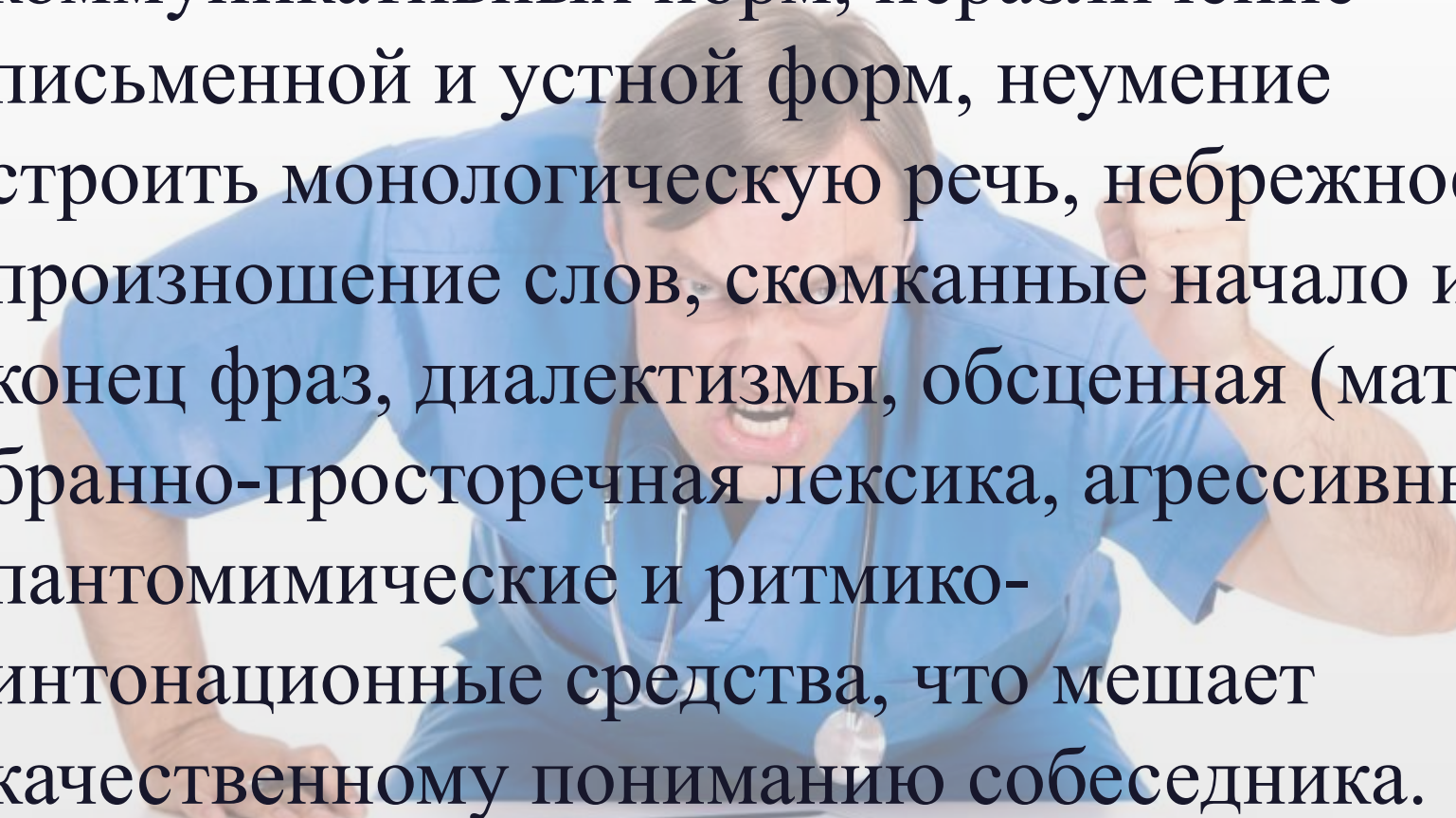

## Литературно-разговорный и фамильярно-разговорный типы речевой культуры

- Носители этого типа владеют только разговорной системой общения, которая используется ими в любой обстановке, в том числе официальной. Собеседники меньше, чем представители элитарной речевой культуры, контролируют интонационное оформление высказывание, темп говорения, дикцию, пантомимику.



- Такая речь соотносится с представлением о сниженной, просторечной формой коммуникации. В ней преобладает ТЫ – общение, домашние формы имени - обращения (Сашка, Серега и пр.), жаргонизмы (типа, в натуре, конкретно, короче, блин и пр.), грубые слова и выражения.



- 
- **Главный признак** такого типа речевого поведения – **отказ** от этических и коммуникативных норм, неразличение письменной и устной форм, неумение строить монологическую речь, небрежное произношение слов, скомканные начало и конец фраз, диалектизмы, обсценная (мат) и бранно-просторечная лексика, агрессивные пантомимические и ритмико-интонационные средства, что мешает качественному пониманию собеседника.
- 
- 
- 



**Говорим публично!**

**К какому типу  
речевой  
культуры вы  
отнесете себя?**



□ **отказ от любых вариантов (моделей) деструктивного (конфликтного) общения, соблюдение этических и коммуникативных норм**



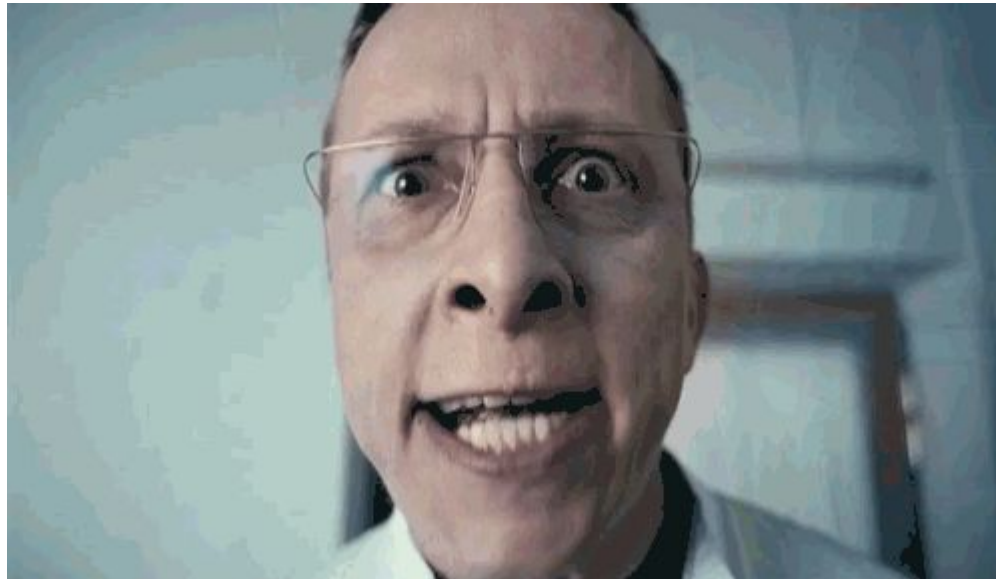
- Знаете, больной, когда я рассматривал вашу флюорографию, я обнаружил чудовищную ошибку...
  - Доктор, у меня рак?
  - Хуже, больной, хуже... Вы проживаете по адресу, который не обслуживается нашей поликлиникой.



Коммуникативная культура / агрессия человека  
включает:

- пантомимический
- ритмико-интонационный
- вербальный (собственно языковой)

К  
О  
М  
П  
О  
Н  
Е  
Н  
Т  
Ы



Механизмы стресса.  
Его коммуникативные причины и признаки.

## Механизмы стресса

Органы чувств  
(зрения, слуха)

Центральная нервная система

Надпочечники

Мышечное возбуждение

Усиление общего  
веществ обмена



## **Мышечное возбуждение**

**Напряжение  
группы мышц**

**шеи  
плеч  
рук  
челюстной  
мускулатуры**


**Попеременное  
сокращение  
противоположных  
мышц**

## **Усиление обмена веществ**

**Учащение дыхания  
Учащение  
сердцебиения  
Потение  
Расширение зрачков  
Прилив (отлив) крови  
к лицу, конечностям**

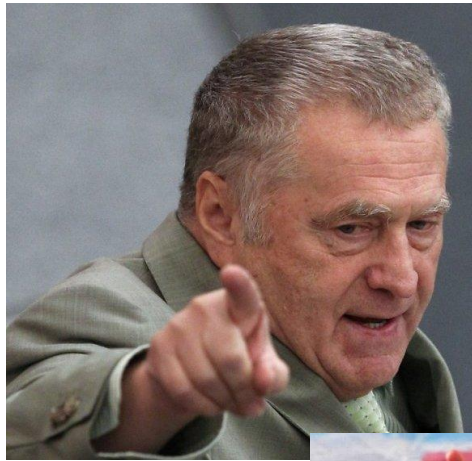


## *Причины стрессового состояния*

- Повышенная возбудимость психики
  - Нереалистические ожидания
  - Повышенное внимание к себе
- 

- Безразличие, агрессивность  
собеседника







## *Причины стресса*



- Установка на неудачу, провал
- Плохая подготовка,  
некомпетентность






# *Признаки стресса*

- ☹ Дрожание конечностей, желание за что-то ухватиться
  - ☹ Неотчетливость дикции
  - ☹ Глухой тихий голос (громкий резкий высокий голос)
- 

- 
- ☹ Сухость, першение в гортани  
(нарушение слюноотделения)
  - ☹ Учащение дыхания, нарушение темпоритма речи (оратор задыхается)
  - ☹ Внезапные паузы
  - ☹ Сбивчивость речи
- 

- 
- ☹ Рассредоточенность внимания
  - ☹ Забывание информации (трудность одновременного контроля речи и аудитории)
  - ☹ Бессознательные движения («манеризмы»)
- 





***Результат коммуникативного стресса*** – страх или волнение.

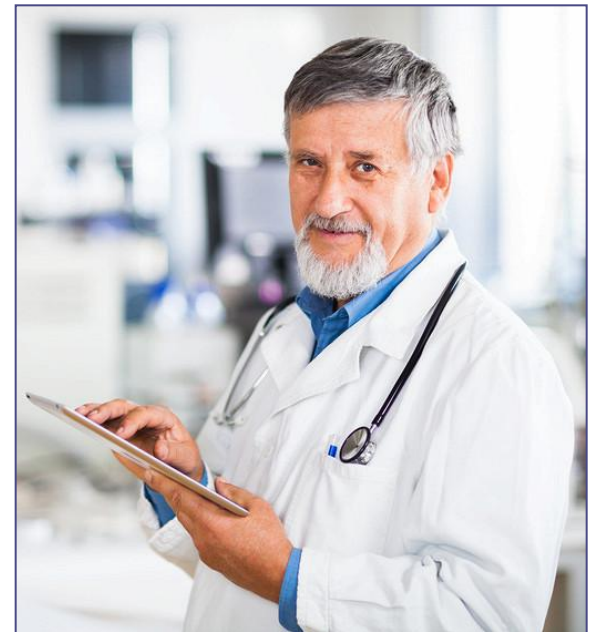
***Волнение*** тонизирует речь, психику, дает возможность быть «в ударе», украшает речь эмоциональностью, пафосом.

***Страх*** парализует речемыслительную деятельность, нарушает процесс взаимодействия внутренней и внешней речи.



# Приемы снятия стресса

- ◆ Установка на благоприятный результат (не феноменальный!)
- ◆ Самоубеждение
- ◆ Искренность



# Приемы снятия стресса

- 👍 Самоанализ (объективная самооценка)
- 👍 Положительная установка на контакт
- 👍 «Включение» обаятельных черт внешности и характера (использование улыбки, смеха и пр.)

# Приемы снятия стресса

👍 Заинтересованность. Увлеченность общением, умение получать от него удовольствие

👍 Объективность в оценке собеседника, независимость его восприятия от мнения других

