



Министерство здравоохранения Республики Мордовия
ГАОУДПО Республики Мордовия «Мордовский республиканский центр
повышения квалификации специалистов здравоохранения»
Мордовская республиканская общественная организация «Мордовская
ассоциация специалистов со средним медицинским образованием»

КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА



МЕТОДИСТ
ОЛЬГА ВИКТОРОВНА ЯНКИНА



Коммуникативная культура —

это знания, умения, навыки в области организации взаимодействия людей и собственно взаимодействия в деловой сфере, позволяющие устанавливать психологический контакт с деловыми партнерами, добиваться точного восприятия и понимания в процессе общения, прогнозировать поведение деловых партнеров, направлять поведение деловых партнеров к желательному результату.



В основе коммуникативной культуры лежат общепринятые нравственные требования к общению, неразрывно связанные с признанием неповторимости, ценности каждой личности: вежливость, корректность, тактичность, скромность, точность, предупредительность.





Вежливость —

это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству, проявляющееся в приветствиях и пожеланиях, в интонации голоса, мимике и жестах. Антипод вежливости — грубость. Грубые взаимоотношения являются не только показателем низкой культуры, но и экономической категорией. Подсчитано, что в результате грубого обхождения работники теряют в производительности труда в среднем около 17%.



Корректность —

умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях, прежде всего, конфликтных. Особенно важно корректное поведение в спорах, в ходе которых осуществляется поиск истины, появляются новые конструктивные идеи, проверяются мнения и убеждения. Однако если спор сопровождается выпадами против оппонентов, он превращается в обычную свару.



*Тактичность и деликатность -
это душевная тонкость,
нежность, вежливость*

Тактичность-

также является одной из важных составляющих коммуникативной культуры. Чувство такта — это прежде всего чувство меры, чувство границ в общении, превышение которых может обидеть человека, поставить его в неловкое положение. Бестактными могут быть замечания по поводу внешнего вида или поступка, сочувствие, выраженное в присутствии других по поводу интимной стороны жизни человека и т. д.



Скромность-

в общении означает сдержанность в оценках, уважение вкусов, привязанностей других людей. Антиподами скромности являются высокомерие, развязность, позерство.

Точность-

также имеет большое значение для успеха деловых отношений. Без точного выполнения данных обещаний и взятых обязательств в любой форме жизнедеятельности дела вести трудно. Неточность нередко граничит с аморальным поведением — обманом, ложью.



Предупредительность —

это стремление первым оказать любезность,
избавить другого человека от неудобств и
неприятностей.

**«Словом можно убить,
словом можно спасти,
словом можно полки
за собой повести»**

Вадим Шефнер

Elpix.ru



Высокий уровень коммуникативной культуры определяется наличием у субъекта общения следующих личностных качеств:

- **эмпатия** — умение видеть мир глазами других, понимать его так же, как они;
- **доброжелательность** — уважение, симпатия, умение понимать людей, не одобряя их поступки, готовность поддерживать других;
- **аутентичность** — способность быть самим собой в контактах с другими людьми;



- **конкретность** — умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях, готовность отвечать однозначно на вопросы;
- **инициативность** — способность «идти вперед», устанавливать контакты, готовность браться за какие-то дела в ситуации, требующей активного вмешательства, а не просто ждать, когда другие начнут что-то делать;
- **непосредственность** — умение говорить и действовать напрямую;
- **открытость** — готовность открывать другим свой внутренний мир и твердая убежденность в том, что это способствует установлению здоровых и прочных отношений с окружающими, искренность;



принятие чувства —

умение выражать свои чувства и готовность принимать эмоциональную экспрессию со стороны других;

самопознание —

исследовательское отношение к собственной жизни и поведению, готовность принимать от людей любую информацию о том, как они воспринимают тебя, но при этом быть автором самооценки.



Человек начинает лучше понимать других, если познает следующие аспекты собственной личности:

- ◆ собственные потребности и ценностные ориентации, перцептивные умения, т. е. способность воспринимать окружающее без субъективных искажений, без проявления стойких предубеждений в отношении тех или иных проблем, личностей, социальных групп;
- ◆ готовность воспринимать новое во внешней среде;
 - свои возможности в понимании норм и ценностей других социальных групп и других культур;
 - свои чувства и психические состояния в связи с воздействием факторов внешней среды;
- ◆ свои способы персонализации внешней среды, т. е. основания и причины, по которым что-то во внешней среде рассматривается как свое, в отношении которого проявляется чувство хозяина.



Повышение уровня коммуникативной культуры должно быть направлено на развитие следующих социально-психологических умений:

- психологически верно и ситуативно обусловленно вступать в общение;
- поддерживать общение, стимулировать активность партнера;
- психологически точно определять «точку» завершения общения;
- максимально использовать социально-психологические характеристики коммуникативной ситуации, в рамках которой разворачивается общение;
- прогнозировать реакции партнеров на собственные действия;
- психологически настраиваться на эмоциональный тон собеседника;
- овладевать и удерживать инициативу в общении;



- провоцировать «желательную реакцию» партнера по общению;
- формировать и «управлять» социально-психологическим настроением партнера по общению; преодолевать психологические барьеры в общении; снимать излишнее напряжение;
- психологически и физически «соответствовать» собеседнику;
- адекватно ситуации выбирать жесты, позы, ритм своего поведения;
- мобилизовываться на достижение поставленной коммуникативной задачи.



Не менее важными составляющими коммуникативной культуры являются знания, умения и навыки, относящиеся к речевой деятельности, т. е. культура речи. В речевой деятельности можно выделить три стороны: содержательную, выразительную и побудительную. Содержательная сторона речи характеризуется богатством, значительностью и доказательностью мыслей. Выразительность речи связана с ее эмоциональной окрашенностью: речь может быть яркой, образной, энергичной или, наоборот, сухой, вялой, тусклой. Побудительная сторона речевой деятельности состоит во влиянии ее на мысли, чувства и волю слушателя. От уровня речевой культуры, охватывающей содержательную, выразительную и побудительную стороны, зависит степень восприятия речи слушателями.





К числу основных показателей культуры речи в деловом общении можно отнести:

словарный состав (исключаются оскорбляющие слух (нецензурные), жаргонные слова, диалектизмы); словарный запас (чем он богаче, тем ярче, выразительнее, разнообразнее речь, тем меньше она утомляет слушателей, тем больше впечатляет, запоминается и увлекает) произношение (нормой современного произношения в русском языке является старомосковский диалект); грамматика (деловая речь требует соблюдения общих правил грамматики, а также учета некоторых специфических отличий; в частности, центральное место в деловой речи должно быть занято существительными, а не глаголами);

стилистика (к хорошему стилю речи предъявляются такие требования, как недопустимость лишних слов, правильный порядок слов, отсутствие стандартных, избитых выражений).





Особенности развития каждой личности, уникальность ее внутреннего мира и деловой среды позволяет говорить и об уникальности индивидуальной коммуникативной культуры.

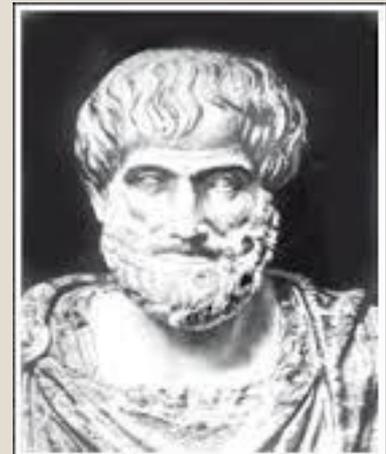
Важно помнить, что коммуникативная культура поддается развитию в процессе социально-психологического обучения.





«Тому, что мы должны научиться делать- мы
учимся, делая»

Аристотель



Аристотель
384 – 322 до н. э.