



МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ – ПЛОВДИВ
ФАКУЛТЕТ „ИМЕ НА ФАКУЛТЕТА“

ЦЕНТЪР ЗА ДИСТАНЦИОННО ОБУЧЕНИЕ

Лекция № 4

**ЕФЕКТИВНА И НЕЕФЕКТИВНА
КОМУНИКАЦИЯ**

доц. Макрета Драганова

Въведение

За да можем да говорим за ефективна и неефективна комуникация, първо трябва да се разграничат понятията **„ефективност“** и **„ефикасност“**. Два термина, които често използваме, без да ги разбираме и ни е трудно да ги дефинираме.

Въпрос за дискусия

Какво означава
„ефективност“ и
„ефикасност“?

Същност на ефективност и ефикасност

- Ефективност постигаме тогава, когато постигаме целта си.
- За Ефикасност говорим когато постигаме целта си по най-добрия начин за нас, за организацията, или казано с други думи –
с минимум ресурс – максимум резултат!

Ефективна и неефективна комуникация

- Ефективната комуникация е убеждаващата, постигащата целта комуникация, успешната комуникация.
- Неефективната комуникация е сериозен предизвикателство за всички в организацията. За съжаление се среща често:
 - „Мисля, че не ме разбраха.....“?
 - „Нищо не разбирам.....“

Ефекти от неефективна (лоша) комуникация



Причини за неефективна комуникация

- Неправилно използване на петте елемента на комуникацията или липса на някой от тях
- Неясно съобщение – казано тихо, написано нечетливо, непълно съобщение, неразбираеми термини
- Неправилно подбран канал за предаване на информацията – на човек с проблеми със слуха се предава устна информация
- Липса на обратна връзка – интерпретация, потвърждение на разбраната информация

Ефективна комуникация - ИЗИСКВАНИЯ

- Внимателно отношение към събеседника;
- Използване на всички сетива – зрение, допир/усещане/, слух, вкус, обоняние;
- Умения за слушане и говорене;
- Да бъдеш себе си;
- Позитивизъм;
- Уважение на чувствата на другите;
- Да признаваш грешките си;
-
-

Внимателно отношение към събеседника

Спазването на това изискване зависи основно от културата на общуване в дадена организация. Целта е предаване и възприемане на максимално количество информация.

Внимателното отношение към събеседника включва няколко елемента.

Внимателно отношение към събеседника - елементи

- Позитивна нагласа за възприемане на другия човек
- Внимателно изслушване
- Умение за говорене
- Поддържане на добрия тон
- Емоционално поведение – съчувствие, емпатия
- Интелигентно поведение

- Използване на всички сетива

Използване на всички сетива

- Основни комуникационни сетива са **зрението, допира и слуха.**
- При съвпадане на доминиращото сетиво – ефективна комуникация.
- При несъвпадане – лоша комуникация

Открийте Вашето доминиращо сетиво, според най-често използваните изрази!

Използване на всички сетива

Визуален
тип

- „виждаш ли смисъла...“
- „изглеждаш ми сякаш...“

Слухов тип

- „чух какво каза....“
- „чувам, че си добре...“

Доминиращо
сетиво - допир

- „чувствам се добре...“
- „как се чувстваш?“

Пример

- Вие сте с доминиращо сетиво „ДОПИР“ и срещате трудности с общуването с колега – визуален тип. С цел добра комуникация – променете общия език!

Използвайте – „Аз го виждам по този начин“, „ Не ми изглежда наред“!

Не използвайте – „Усещането ми е...“, „Не се чувствам комфортно в тази ситуация.....“

- Слушайте добре

Слушайте добре! Задача 2.

- Отговорете самостоятелно на следните два въпроса:
 1. Някои месеци имат 31 дена, а някои – 30. А колко имат 28?
 1. Ден на жената, ден на майката и т.н. Имат ли 8-ми март в САЩ?

Отговори на задача 2

- Кой е казал, че само февруари има 28 дена? Всичките 12 месеца имат 28-и ден!
- Да, има 8-ми март в САЩ, както и 9-ти, и 10-ти и т.н.

Как изглежда добрия слушател?

- Слушателят гледа постоянно говорителя
- Тялото на слушателя е „отворено“
- Слушателят често се усмихва с приятно, приканващо изражение
- Слушателят се стреми към скъсяване на дистанцията, а не към отдалечаване

- **Бъдете себе си!**

Бъдете себе си!

- Всеки човек е изграден от три личности:
 1. Личността която съм
 2. Личността, която си мисля
 3. Личността, която създава впечатление, че съм



Бъдете себе си!

- Двамата истински човека трябва да комуникират!
- Не играйте роля!
- Задавайте въпроси с цел да идентифицирате другия!
- Покажете интерес към събеседника!
- Гледайте го в очите!
- Най-лесният начин да започнете разговор е задаването на въпрос!

- **Бъдете позитивни!**

Изгонете негативизма-бъдете ПОЗИТИВНИ!

- Негативните мисли и комуникация не ни позволяват да постигнем нещо повече!
- Отрицателна комуникация
- Негативни взаимоотношения
- Положителен отговор
- Положителна реакция
- Мислете позитивно и бъдете позитивни – днес и всеки ден оттук нататък

- Уважайте чувствата на другите!

Уважавайте чувствата на другите

- Винаги карайте другия човек да се чувства важен!
- Добрият професионалист познава пациентите си!
- Когато хората се чувстват незначителни – те са демотивирани!
- Липсата на мотивация при пациентите е пречка при възстановяването им!

- Признайте когато грешите!

Признайте когато грешите!

- Всеки, който не прави грешки не прави кой знае какво.....
- Не лъжете!
- Не заблуждавайте другите!
- Застанете смело лице в лице с човека и кажете:

„Извинявам се, вината беше моя“

Малко смирение върши голяма работа!

Задача за размисъл!

- Споделете случаи от вашата практика когато сгрешихте и си признахте грешката!
- Кога за последен път Вие се извинихте на свой приятел, колега?

Вълшебните думички...

- ИЗВИНЯВАЙ
- СЪЖАЛЯВАМ
 - МОЛЯ
- БЛАГОДАРЯ

НЕКА НЕ ГИ ЗАБРАВЯМЕ!

В заключение.....

- ***Независимо дали става дума за две личности или за две радикални групировки в международен конфликт, ако те не комуникират, никога няма да преодолеят различията си!***

Благодаря за вниманието!