

Коммуникация

Общение

# ОБЩАТЬСЯ = УХАЖИВАТЬ



**Открыть процедуру:**  
Сообщить о начале  
манипуляции, получить  
согласие на ее проведение

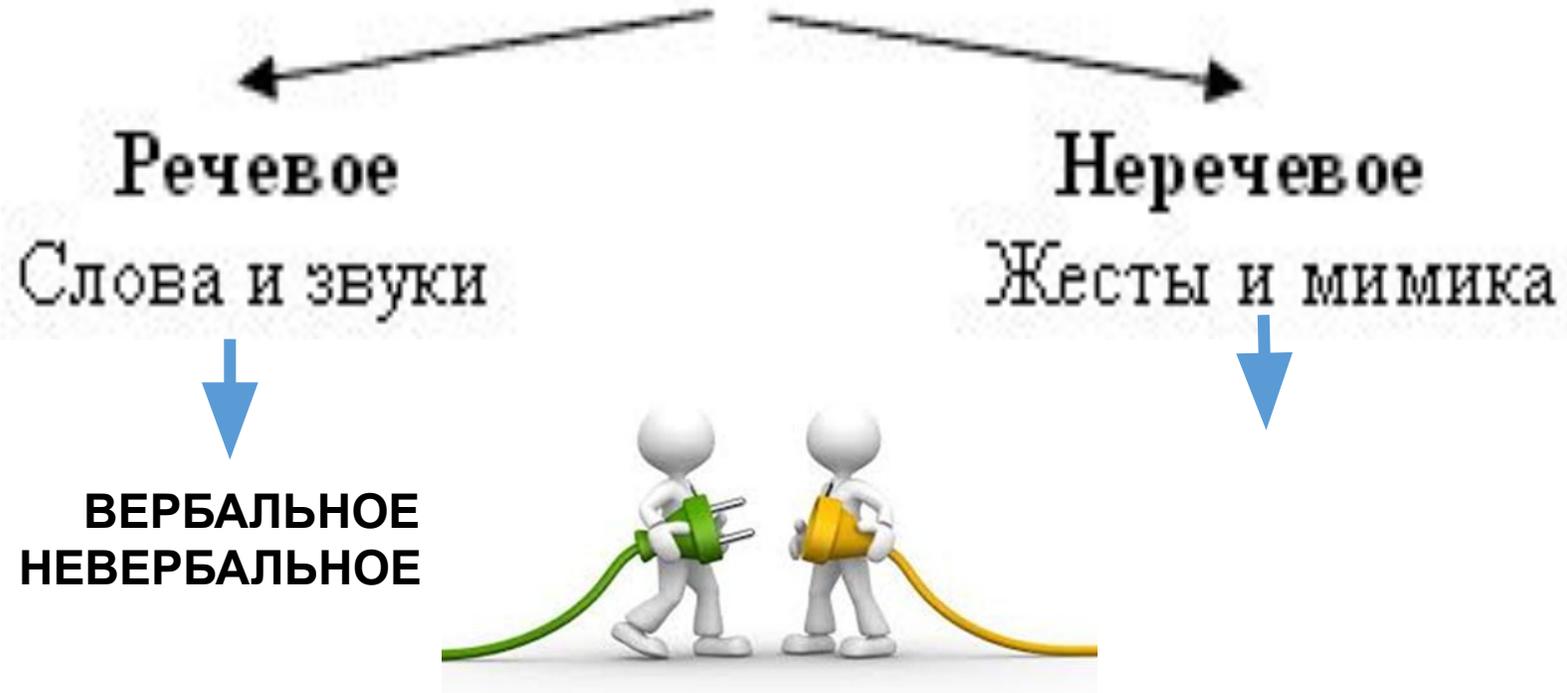
*Озвучивать каждое действие*

Сообщить об окончании  
манипуляции

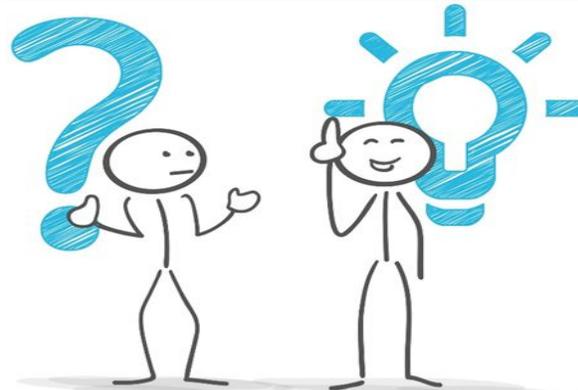
**Закреть процедуру:**  
Спросить, как пациент себя  
чувствует и что ему еще  
необходимо

# ВИДЫ КОММУНИКАЦИИ

## Виды общения



# Цели коммуникации



## ОБЩЕНИЕ

### Понимать

Хорошо слышит

Плохо слышит

Не слышит

### Быть понятым

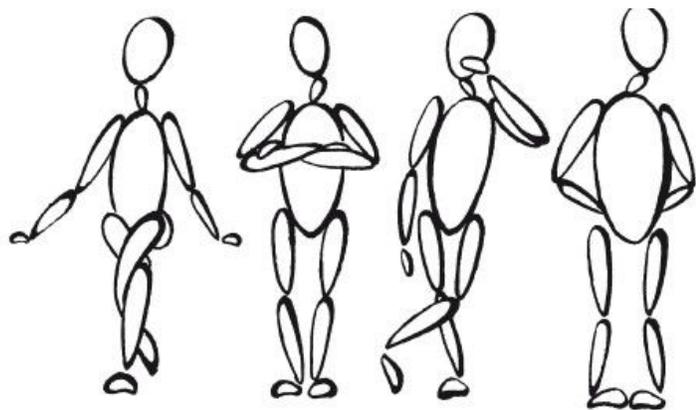
Может говорить

Не понятно говорит

Не может говорить

# Психологический аспект

**Соответствие  
кинестетического  
сопровождения доносимой  
информации**



**Эмоциональное  
состояние**



**Соответствие  
мимики  
гестики**



# Проблемы коммуникации

## Вербальная

*Анатомические изменения*

*Нарушения ЦНС*

*Нарушения строения речевых органов*

*Глухота*

## Невербальная

*Нарушение психомоторики*

*Нарушение координации*

*Депрессии*

*Стереотипы*

*Предвзятые представления*

*Плохие отношения*

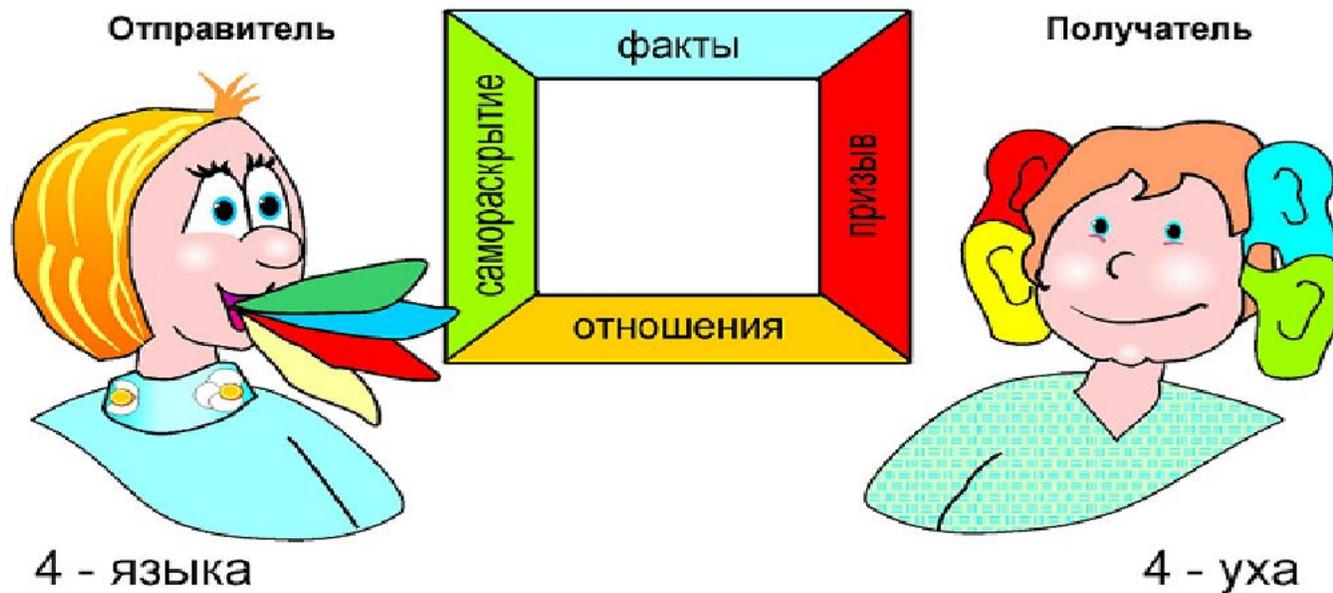
*Отсутствие внимания, интереса*

*Пренебрежение фактами*

*Ошибки построения высказываний*

*Неверный выбор стратегии*

# МОДЕЛЬ „ЧЕТЫРЕ РТА И ЧЕТЫРЕ УХА“



# КАКИМ УХОМ ВЫ СЛЫШИТЕ?

**Фактическая информация**

Что именно должен понять получатель информации?



**Информация о говорящем (самораскрытие)**  
Что это за человек? Что с ним?

**Информация об отношении между говорящим и адресатом**  
Как он со мной разговаривает?

**Информация-призыв**

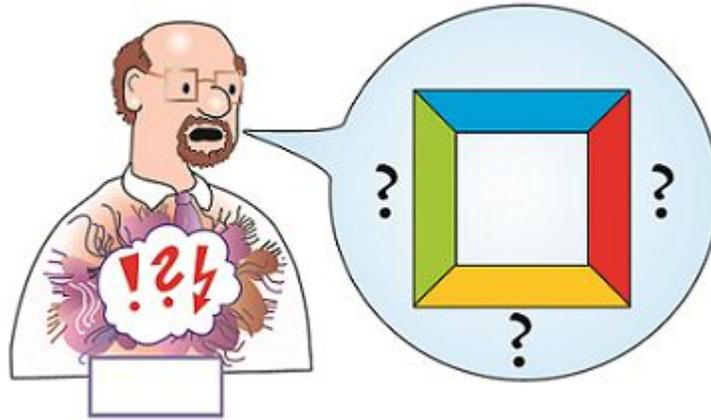
Что я должен по его мнению делать?

Чт

**ПЕРЕСПРОСИТЕ:**

**«ТЫ ХОЧЕШЬ СКАЗАТЬ..... Я ПРАВИЛЬНО ПОНЯЛ?»**

## ГОВОРИТЕ

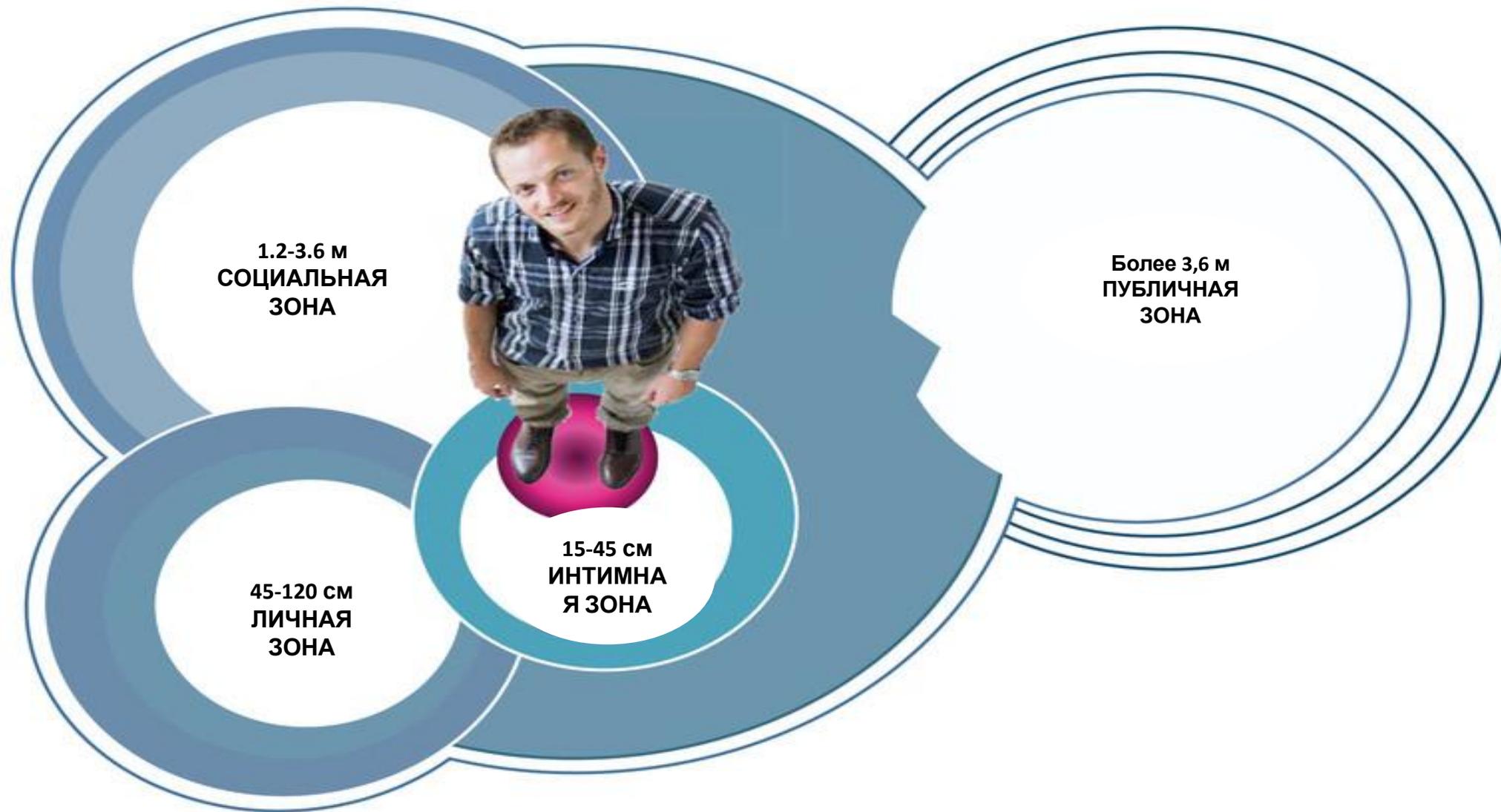


- Используйте краткие, четко структурированные фразы
- Не давайте собеседнику имплицитно («между строк») сигнал, как вы к нему относитесь. На такие сигналы получатель информации реагирует особо чувствительно

## ПОМНИТЕ

- Призыв открытый: человек прямо говорит, чего он ждет от собеседника
- Скрытый призыв выражается в слезах или упорном нежелании говорить о своей проблеме, в ожидании, что собеседник сам догадается, чего от него хотят

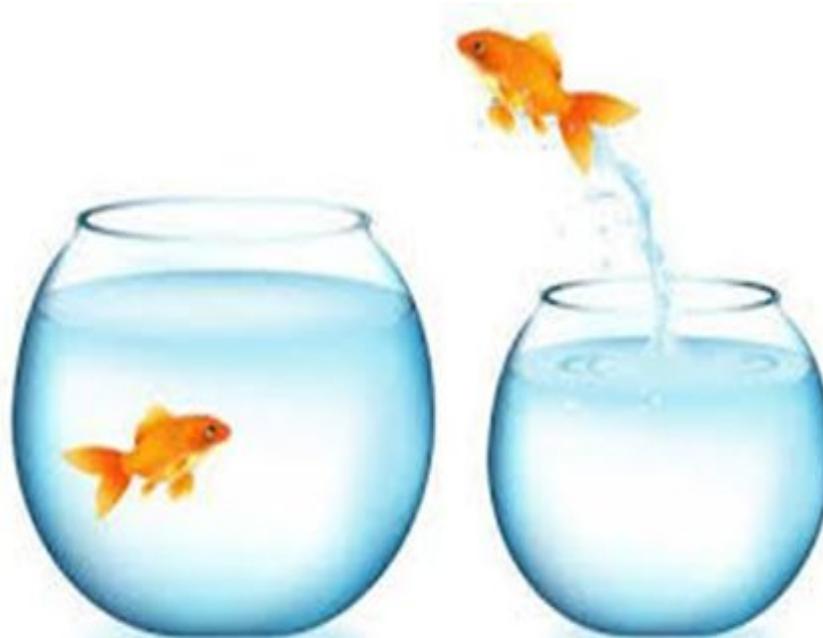
# Зоны близости в общении



# проблем

**Возможность возникновения:**

- полной изоляции
- депрессии



# Позитивная коммуникация

## При общении необходимо:

- говорите медленно и четко
- не кричите
- используйте жесты
- говорите простыми и четкими фразами
- вспоминайте все любимые занятия пациента
- ориентируйтесь по жестам пациента
- обращайте внимание на мимику пациента
- показывайте интерес, внимание, терпение, вежливость и уважение
- не притворяйтесь, не навязывайте, но и не игнорируйте
- задавайте вопросы на ответ „Да“ или „Нет“
- давайте время на ответ, не критикуйте
- наблюдайте, ведите документацию

# ДЕОНТОЛОГИЯ

Профессиональная этика

Этические нормы  
Принцип поведения при  
выполнении своих обязанностей

Межличностные отношения

конфиденциальность

работник-пациент

работник-родственники пациента

работник-работник

-Составление  
профессионального  
плана ухода  
-учет пожеланий пациента  
-согласие пациента  
на проводимые  
манипуляции

Профессиональное проведение  
манипуляций

# Дислексия при органическом нарушении речи



Органическое поражение речевых центров коры головного мозга

# АФАЗИЯ

## Причины:

- опухоли
- травмы головного мозга
- инсульт
- воспалительные заболевания
- психические расстройства

## Виды:

- моторная
- сенсорная (Вернике)
- акустико-мнестическая
- амнестическая
- сенсомоторная

**Моторная** - нарушение устной речи, сохранение артикуляции

**Сенсорная** - не понимает устную и письменную речь

**Акустико-мнестическая** - понимает речь, но не в состоянии запомнить

**Амнестическая** - не может вспомнить и подобрать слова

**Сенсомоторная** – не может понимать, не может говорить

# Способы общения при деменции



# ТАКТИКА ОБЩЕНИЯ



- научиться слушать и слышать
- научиться говорить самому
- учитывать биографию
- уметь верно оценивать ситуацию
- «находиться» там, где человек себя ощущает
- подтверждать чувства человека
- задевать любимые темы (работа с биографией)
- тактильный контакт по желанию
- подтверждение сказанного
- вести беседу, находясь на одном уровне: «глаза в глаза»

# ДОМУ



- учет специфики отношений между членами семьи
- учет уклада и привычек в доме
- «шпагат» между работником и почти членом семьи
- умение принимать самостоятельное решение в экстренных ситуациях

# Общение в стационаре



**КОЛЛЕГИ**



**ПОСЕТИТЕЛИ**



**МЕДИЦИНСКИЕ  
СЕСТРЫ**



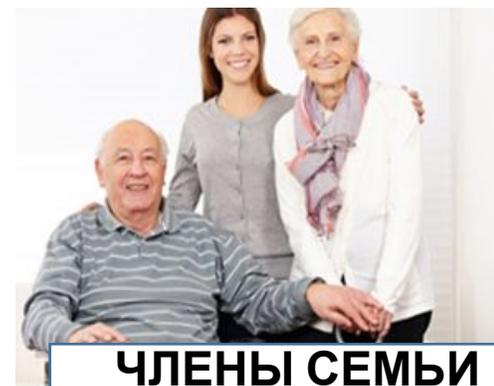
**ВРАЧИ**



**РУКОВОДСТВО**



**ПАЦИЕНТ**



**ЧЛЕНЫ СЕМЬИ**

# Необходимые навыки



- умение работать в команде
- уметь выбрать при общении подходящую тактику
- научиться пользоваться правилом «лучше 100 раз посмотреть, чем один раз услышать»
- уметь передавать информацию
- знать передача какой информации и кому входит в компетенцию каждого работника

**Спасибо за внимание**

Удачи в работе