

5 ЛЕКЦИЯ  
ТЕМА: «ОБЩЕНИЕ В  
СЕСТРИНСКОМ ДЕЛЕ»

**ПМ.04. Выполнение работ по профессии младшая  
медицинская сестра по уходу за больными  
34.02.01. Сестринское дело**

# ПЛАН

1. Определение понятий «общение» и «общение в сестринском деле».
2. Компоненты общения.
3. Уровни общения.
4. Функции общения.
5. Элементы эффективного общения.
6. Средства общения.
7. Стили общения.
8. Факторы, способствующие общению.
9. Факторы, препятствующие общению.
10. Правила профессионального общения с пациентом.

# ПОНЯТИЕ «ОБЩЕНИЕ»

**Общение –**

- 1) серия динамических событий, заключающихся в передаче информации от отправителя к получателю;
- 2) сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми с целью осуществления совместной деятельности.

# ПОНЯТИЕ «ОБЩЕНИЕ В СЕСТРИНСКОМ ДЕЛЕ»

**Общение в сестринском деле** – это процесс, порождаемый потребностями совместной деятельности пациента и медицинской сестры, искусство воздействия на личность пациента с целью его адаптации к изменениям в жизни в связи с изменениями состояния здоровья.



# КОМПОНЕНТЫ ОБЩЕНИЯ

1)

- **Коммуникативный** – обмен информацией между сестрой и пациентом.

2)

- **Перцептивный** – процесс восприятия и понимания собеседников при общении.

3)

- **Интерактивный** – взаимодействие партнёров для организации совместной деятельности и разработки общей линии поведения.

# УРОВНИ ОБЩЕНИЯ

1)

- **Внутриличностное** –мысленное общение человека с самим собой.

2)

- **Межличностное** – обмен информацией с коллегами, друзьями, родственниками.

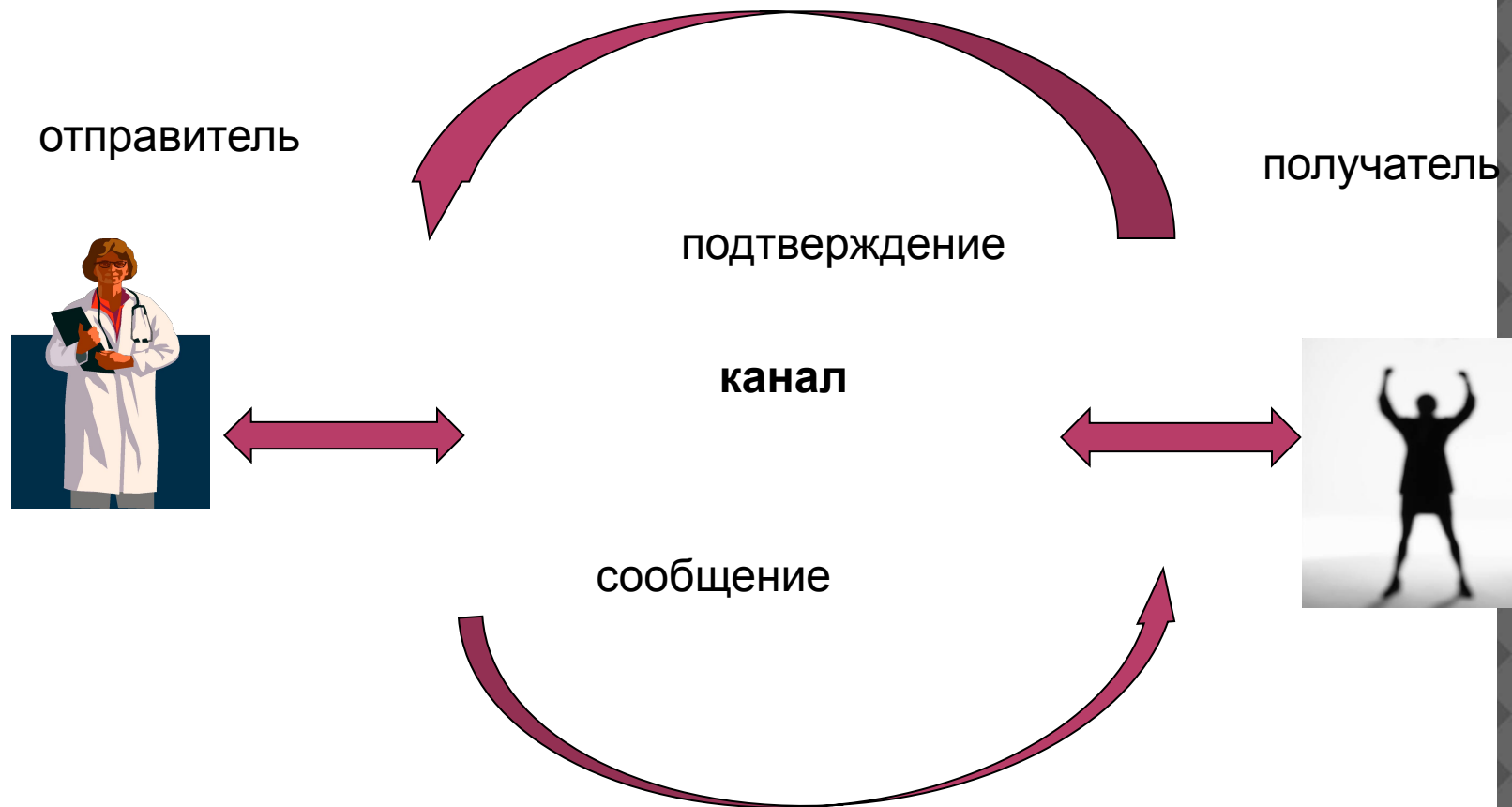
3)

- **Общественное** – воздействие одного человека с группой людей, коллективом, большой аудиторией.

# ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ

1. **Контактная** – установление состояния взаимной готовности к общению.
2. **Информационная, познавательная** – обмен информацией, сообщениями.
3. **Побудительная** – стимуляция активности партнёра.
4. **Координационная** - взаимное ориентирование и согласование совместной деятельности.
5. **Функция понимания** – адекватное понимание смысла сказанного, действий, состояния своего партнёра.

# ЭЛЕМЕНТЫ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ





# СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

## ○ Вербальные:

- язык;
- речь.

## ○ Невербальные:

- визуальные;
- акустические;
- тактильные;
- ольфактные.



# НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

## ○ **Визуальные :**

- движения и жесты;
- позы;
- выражения лица, выражения глаз – мимика;
- направление взгляда, визуальный контакт;
- кожные реакции (покраснение, побледнение);
- вспомогательные средства общения (особенности телосложения, средства преобразования природного телосложения – одежда, причёска, косметика, очки, татуировка);
- проксемика – расстояние до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство.



# ЗОНЫ КОМФОРТА ПРИ ОБЩЕНИИ

- ⦿ сверхинтимная – это зона от 0 см до 15 см;
- ⦿ интимная – от 16 см до 45 см;
- ⦿ личная – от 46 см до 1,2 м;
- ⦿ социальная – 1,2 м до 3,6 м;
- ⦿ общественная – более 3,6 м.

# НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

## ⦿ **Акустические :**

- связанные с речью: интонация, паузы, тембр голоса, скорость речи;
- не связанные с речью: одышка, удушье, кашель, плач, стон, вздох, восклицания.

## ⦿ **Тактильные (связанные с прикосновением):** физическое воздействие (сопровождение слепого за руку, пальпация пульса и т. д.);

## ⦿ **Ольфакторные (связанные с запахом):**

- естественные(приятные, неприятные);
- искусственные (духи, косметика).

# СТИЛИ ОБЩЕНИЯ

- ⊙ **Конвенциональный (деловой) стиль общения** – участники общаются как носители определённых служебных функций.
- ⊙ **Примитивный стиль общения** – правилами взаимодействия становятся примитивные отношения: один обрывает другого, произносятся реплики и т.д.;
- ⊙ **Манипулятивный стиль общения** - человек выбирает этот стиль тогда, когда ему выгодно преувеличить свою силу или продемонстрировать свою слабость.
- ⊙ **Актуализированный стиль общения** – человек принимает решения спокойно, без обид, высказывания делаются в доброжелательной форме. Это вид конструктивного поведения человека.

# ФАКТОРЫ, СПОСОБСТВУЮЩИЕ ОБЩЕНИЮ

- ◎ **Эмпатия** – способность понимать и чувствовать эмоциональное состояние другого человека, сопереживать ему.
- ◎ **Личные качества медсестры:** сопереживание, искренность, проявление заботы, уважения.
- ◎ **Доверие и контакт.**
- ◎ **Создание условий для самовыражения пациента.**
- ◎ **Навыки по оказанию помощи,** которые могут помочь пациенту разобраться в своих проблемах и рассказать о них:
  - навыки общения;
  - навыки реагирования и постановки вопросов и др.

# ФАКТОРЫ, ПРЕПЯТСТВУЮЩИЕ ОБЩЕНИЮ

- Советы пациенту или высказывание своего мнения медсестрой могут отрицательно повлиять на принятие решения пациентом.
- Резкая смена предмета разговора.
- Защита людей, которых критикует пациент.
- Преуменьшение чувств пациента.
- Обещания пациенту.
- Поспешные заключения.
- Культурные отличия: язык, нормы поведения.
- Стили общения.
- Различия в возрасте.
- Громкая речь.

# ПРАВИЛА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТАМИ

1. Представиться пациенту: указать имя-отчество, должность.
2. Смотреть в глаза на одном уровне; если пациент лежит – сесть на стул.
3. Проявлять доброжелательность. Создать приятную атмосферу общения.
4. Обеспечить конфиденциальность беседы.
5. Говорить на доступном для пациента языке.
6. Поощрять пациента задавать вопросы.
7. Уметь слушать.



**Таблетки, микстура и тёплое  
слово,  
Горчичники, банки и нежное  
слово,  
Ни капли холодного,  
острого, злого!  
Без доброго слова, без  
тёплого слова,  
Без нежного слова – не лечат  
больного!**



**Мориц Юнна Петровна  
(1937)**  
Выдавецтва

# ЛИТЕРАТУРА

1. Кулешова Л.И. Основы сестринского дела : курс лекций, сестринские технологии / Л.И. Кулешова, Е.В. Пустоветова ; под ред. В.В. Морозова. – Изд. 2-е. – Ростов н/Д : Феникс, 2016, с. 63 -78.
2. Мухина С.А., Тарновская И.И. Теоретические основы сестринского дела :учебник / С.А. Мухина, И.И. Тарновская. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : ГЭОТАР-Медиа, 2016, с. 61 – 74.
3. Обуховец Т.П. Основы сестринского дела / Т.П. Обуховец, О.В. Чернова ; под ред. Б.В. Карабухина. – Изд. 20-е, стер. – Ростов н/Д : Феникс, 2016, с. 64 – 82.

СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ

