

Общение в сестринском деле





Общение в сестринском деле

Это обмен информацией и
(или) эмоциями между
медицинским работником и
пациентом



Функции общения

1. **Информационная**- получение и сообщение необходимой информации
2. **Экспрессивная/эмоциональная**
3. **Регулятивная** — в процессе общения медсестра воздействует на сознание и поведение пациентов, используя их жизненные ценности и интересы, эмоциональный фон



Типы общения

1. **Словесный / вербальный**
общение с помощью речи
2. **Бессловесный /
невербальный**



Невербальное общение

1. **Внешний вид. Манера держать себя и одежда**
2. **Выражение лица, мимика и жесты**
3. **Положение тела в пространстве по отношению к пациенту**
4. **Время общения**



Виды общения.

1. **Терапевтическое (эффективное)** – благоприятное воздействие, оказываемое на психику пациента.
2. **Нетерапевтическое (неэффективное)** общение.



Цели терапевтического общения:

- предоставление пациенту информации о его состоянии в согласованных с врачом и близкими пределах;
- снятие страха перед заболеванием и его лечением;
- вселение надежды и уверенности в улучшении самочувствия.

Терапевтические средства общения

- Пристальное внимание.
- Терапевтическое прикосновение.
- Контакт глаз.



Нетерапевтические средства общения.


- Избирательное или невнимательное выслушивание.
- Констатированное заключение.
- Безличное отношение.
- Неоправданное давление.
- Стойкое или испуганное молчание.
- Фальшивое успокаивание.
- Морализирование.
- Критика, насмешка, угроза.

Пять стратегий поведения в конфликтной ситуации.



Давления (угнетать, притеснять).

Это поведение, проявляющееся в изменении действий и установок под реальным или воображаемым давлением противоположной стороны, податливость чужому мнению в ущерб собственным интересам.



**Уступки (добровольно
отказаться в пользу
другого).**



Компромисс (соглашение на основе взаимных уступок).

- Каждая из сторон снижает уровень своих притязаний. Оба оппонента (противник в споре) с самого начала ищут справедливого исхода конфликтной ситуации.
- Выбор стратегии компромисса может оказаться полезным в ситуации, когда обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы.

Сотрудничество

(работать вместе, принимать участие в общем деле).

Это стратегия поведения, при которой на первое место ставится не решение конкретно конфликтной ситуации, а удовлетворение интересов всех её участников.

Сотрудничество



- Стратегия сотрудничества будет наиболее эффективной, если: решение проблемы очень важно для обеих сторон, и никто не хочет полностью от него отстраниться
- Целью сотрудничества является выработка долгосрочного взаимовыгодного решения.



Избегание

(сторониться, уклоняться от чего-нибудь).

Это поведение в конфликтной ситуации, которое выражается самоустранением. игнорированием или фактическим отрицанием конфликта. Формы ухода могут быть разными: вы молчите, выключаетесь из обсуждения вопроса, демонстративно удаляете с переговоров или обиженно уходите с полным отказом от дальнейших дружеских и деловых отношений с конфликтующей стороной. Язвительно отпускаете замечания по поводу оппонентов за «их спиной».



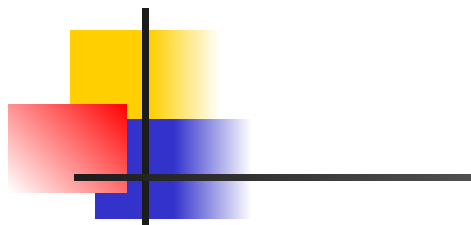
Избегание

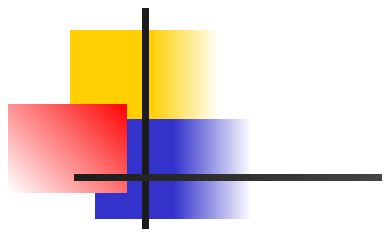
Причиной выбора этой стратегии может являться: неуверенность в себе и своих силах. Боязнь проиграть, неопределённость собственной позиции по данному конфликтному вопросу, стремление выиграть дополнительное время для серьёзной подготовки к участию в конфликте, отсутствие полномочий, времени.

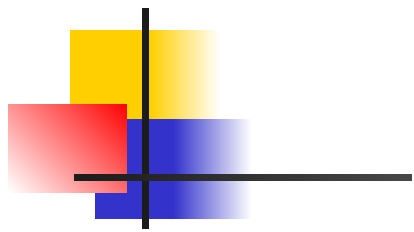


Мимика пациента











Шесть правил эффективного знакомства с пациентом

- Создать приятную атмосферу
 - получить всю имеющуюся информацию о пациенте до разговора
 - добиться доверительных отношений
- Задайте тон разговора
- Формулировка точных вопросов
- Делайте заметки

