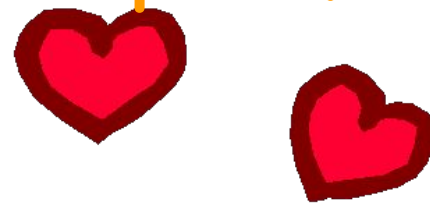


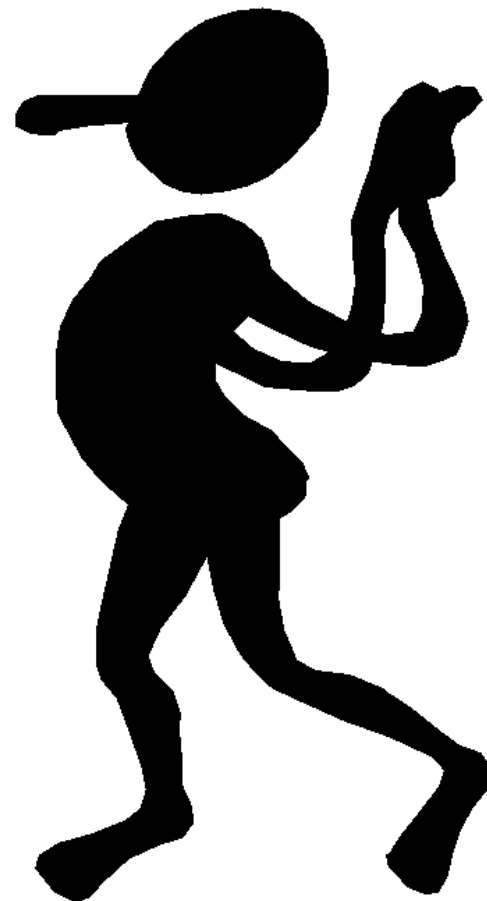
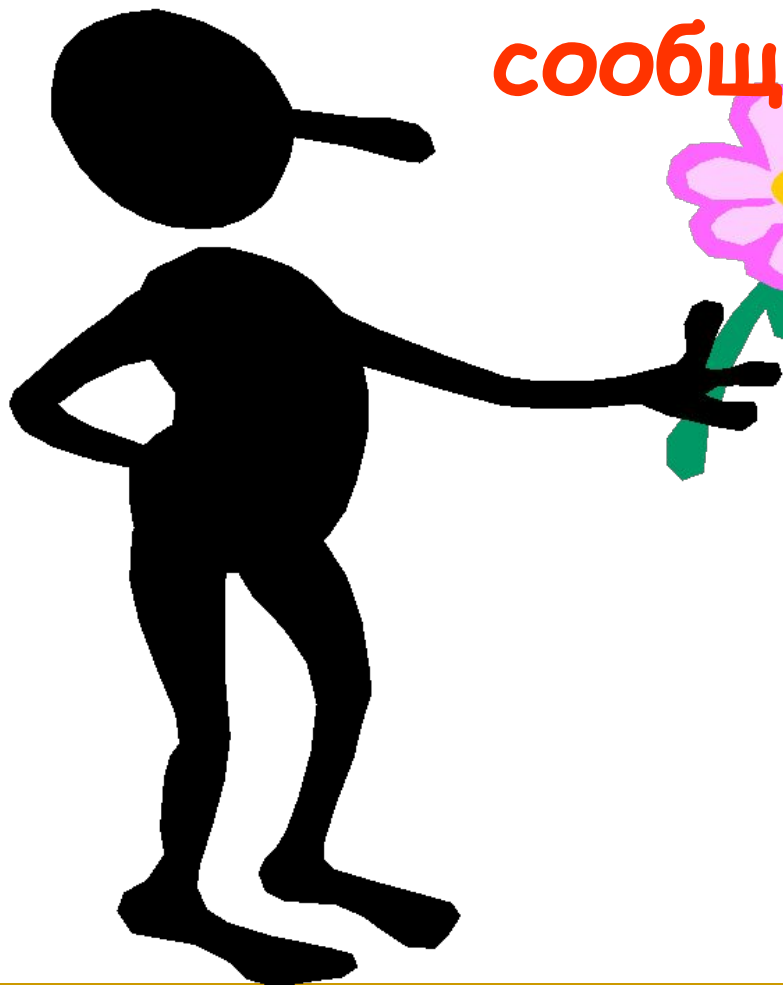
КОММУНИКАЦИЯ



реакция



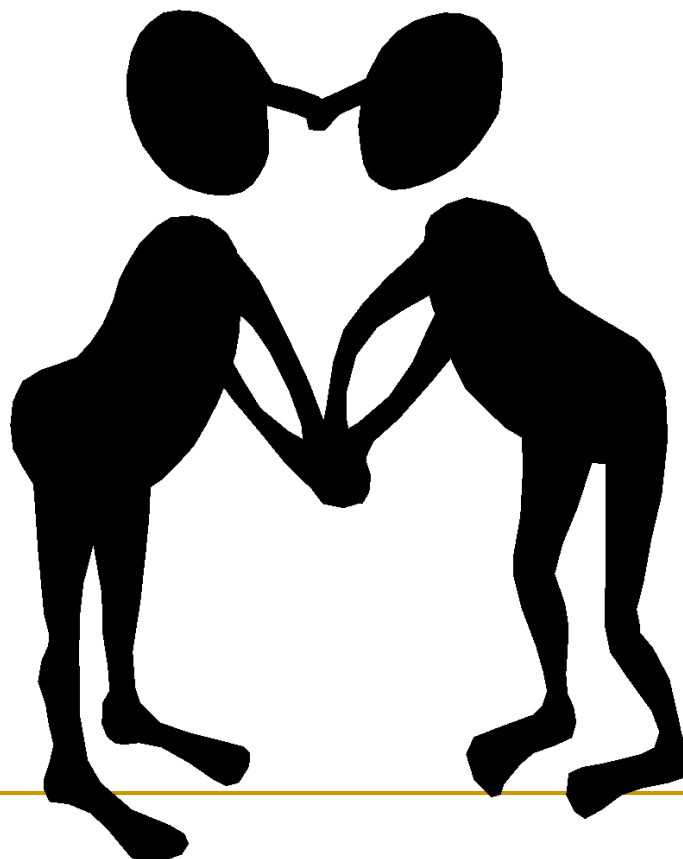
сообщение



отправитель

получатель

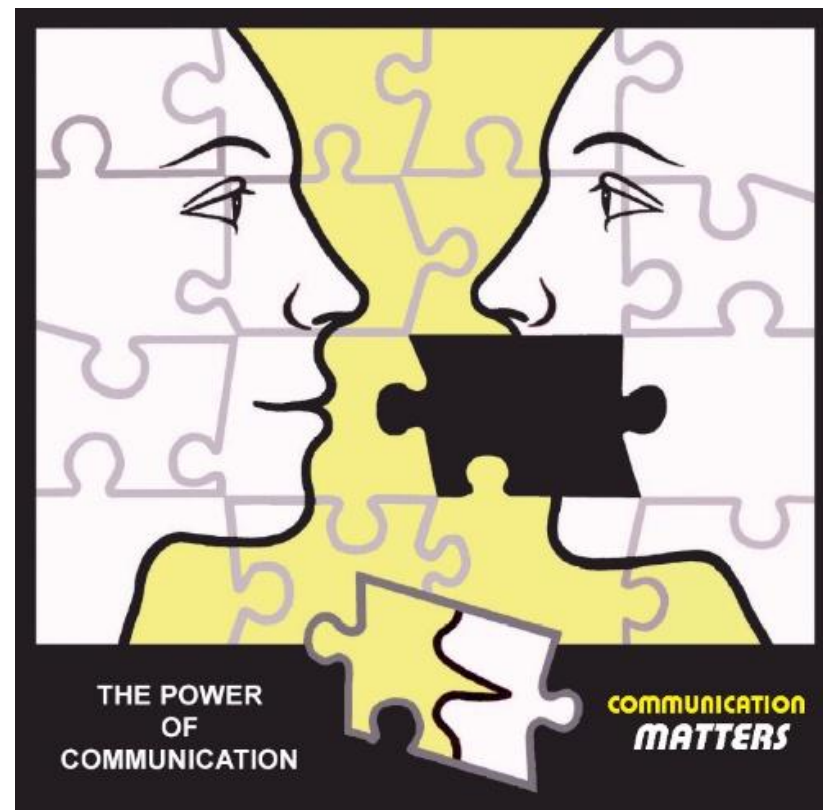
обратная связь



отправитель

получатель

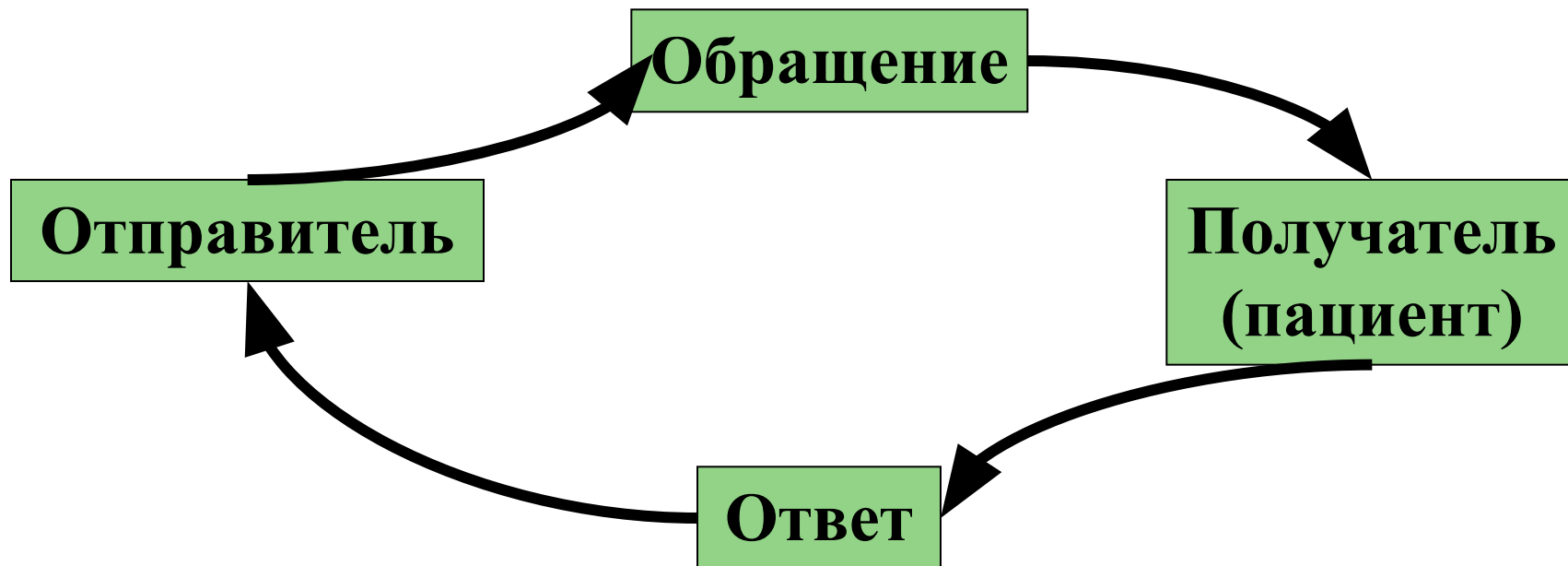
Коммуникация это
процесс
отправления и
получения
сообщения
между двумя
или более
людьми.



Коммуникация:

- Общение – это все способы , которыми один разум может повлиять на другой
- Целью общения является установление человеческих взаимоотношений
- В каждой ситуации сестринского дела существуют две стороны. Медсестра и пациент. Обе стороны – люди, у каждого из них есть свои сильные и слабые стороны.

Модель коммуникации

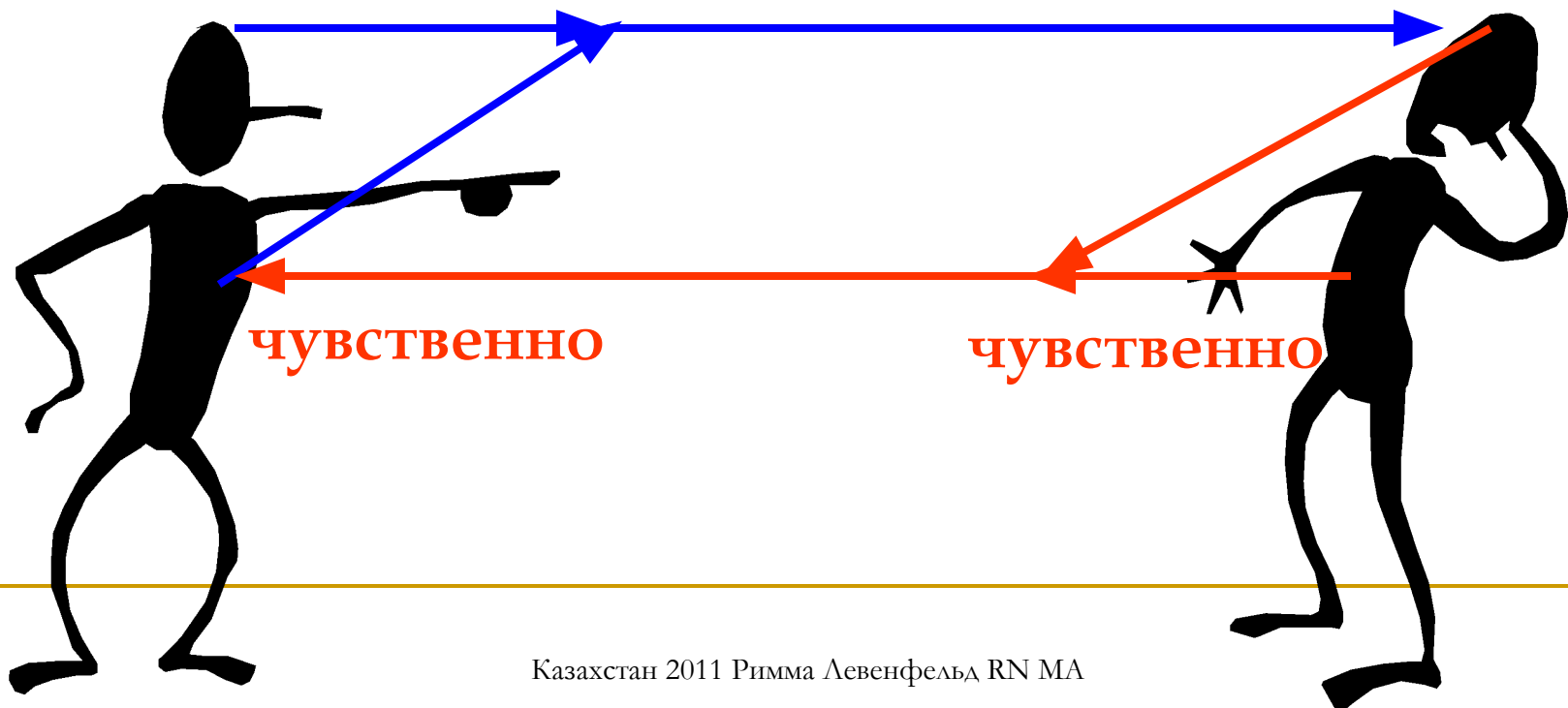


Круг- - есть коммуникация

Межличностное общение

КОГНИТИВНО

КОГНИТИВНО



чувственно

чувственно

Информация состоит:

- *70% - не вербальное общение*
- *23% - интонация*
- *7% - слова*

Способы общения:

- Человек с человеком
- Группа
- Письмо
- Телевидение, радио, газеты
- Плакаты, объявления

Факторы влияющие на КОММУНИКАЦИЮ

Атмосфера:

Невербальные действия:

- Исходное приветствие
- Конфиденциальность беседы
- Расстояние между людьми
- Поза и положение тела
- Зрительный контакт
- Замечания

Атмосфера:

Вербальные навыки:

- ❑ Устное знакомство
- ❑ Общие вопросы
- ❑ Целенаправленные вопросы
- ❑ Конкретные вопросы
- ❑ Навыки реагирования
- ❑ Использование языковых умений на уровне понимания собеседника

Пространство

- Физическое – теснота, окружение, шум, освещение, место, стулья и т.д.
- Персональное – статус, должность, близость, родство и т.д.

Внешний вид

- Одежда,
- Запахи
- Цвета
- Раса
- Волосы
- Форма
- Возраст
- Пол
- Телодвижения
- Украшения
- Поза
- Осанка

Невербальные сигналы:

- ❑ Выражение лица
- ❑ Движение глаз
- ❑ Тембр голоса

Личностные факторы:

- ❑ Уровень образования
- ❑ Способность говорить
- ❑ Разница во взглядах, принципах, умении принимать решения, самооценке

Понимание другого

- Язык и диалект
- Традиции
- Формат имени
- Отношение к времени
- Влияние возраста и пола

Понять и принять "другого"

ПАЦИЕНТ ПРЕЖДЕ ВСЕГО

Коммуникация:

- Жизнь предлагает печаль, победу и разочарование, здоровье и процветание, мучение и смерть. Это есть часть жизненной действительности, которую мы все испытываем на собственном опыте.

Ассертивность

- Опишите ситуацию
- Выскажите своё мнение и чувства
- Заявите ваши требования
- Определите результаты

НЕТ ПАСИВНОСТИ И АГРЕССИИ

Ответственность

Положение, при котором лицо, выполняющее какую-н. работу, обязано дать полный отчет в своих действиях и принять на себя вину за все могущие возникнуть последствия в исходе порученного дела, в выполнении каких-н. обязанностей, обязательств

Отношения помощи

- ✓ Когнитивные
- ✓ Чувственные
- ✓ Психомоторные

Факторы, влияющие на процесс общения:

1. Важно не только ЧТО , но и КАК вы говорите
2. Услышать, это больше чем слушать
3. Есть влияние окружающей среды
4. Психологические факторы

Техники лечебной КОММУНИКАЦИИ:

Взаимопонимание:

- **Чувство присутствия**
- **Умение слушать и услышать**
- **Раскрытие**
- **Искренность**
- **Уважение**
- **Проявление беспокойства**



Активное слушание

- **Слушать то, что говорят**
- **Видеть то, что выражено невербально**
- **Чувствовать атмосферу**
- **Прислушиваться к своим чувствам**



Умение слушать (понимание)

- Интерес
- Концентрация
- Что не говорят
- Эмоции
- Уважение
- Открытые чувства
- Нет поспешным суждениям
- Выбор слов, интонации, темпа речи, тон голоса
- Физическое поведение

Навыки общения

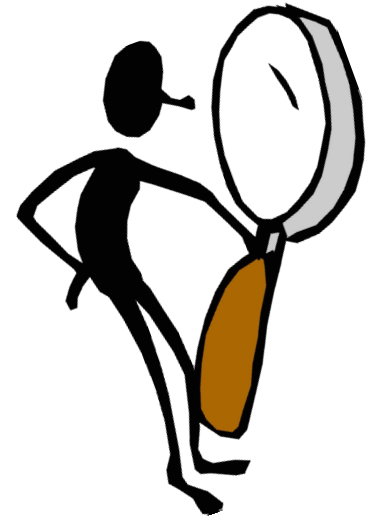
- Получение обратной связи
- Запись процесса
 - Кто где находился
 - Как кто вёл себя
 - Выражение лица
 - Позы
 - Признаки беспокойства

Невербальные аспекты

- Зрительный контакт
- Выражение лица
- Поза
- Положение
- Знаки и символы

Наблюдательность

- Расстояние между собеседниками
- Личное пространство
- Прикосновение
- Положение тела и поза
- Конфиденциальность
- Зрительный контакт
- Паралингвистические средства связи



Вербальные навыки

Искусство активного слушания

- Поощряющие невербальные аспекты
- Поощряющие вербальные аспекты
- Использование молчания
- Облегчение душевных страданий
- Значение первого впечатления при общении

Вербальные навыки

искусство задавать вопросы

- Общие
- Конкретные
- Наводящие
- Пробные
- Множественные

Вербальные навыки

искусство реагировать

- **Невербальная реакция**
- **Вербальная реакция:**
 - Отражение
 - Повторение ключевых фраз
 - Парафразирование
 - Выяснение
 - резюмирование

Техники нелечебной коммуникации: отстранение

- Невербальное поведение
- Отношение к человеку как к диагностическим категориям
- Выход за рамки физического состояния
- Закрытые вопросы
- Отклонение вопросов пациента
- Внимание к безопасным аспектам

Построение КОНТАКТА

- Уважение
- Сочувствие
- Искренность
- Конкретность
- Само-раскрытие
- Заинтересованность



Юмор

В профессиональной коммуникации важно, когда вы:

- Отправляете ясное обращение
- Активно слушаете
- Используете технику задавания вопроса
- Создаёте атмосферу коммуникации

-
- ✓ Общение как и опухоль может быть доброкачественным и злокачественным
 - ✓ Нести следы агрессии и как метастазы распространиться на всю семью
 - ✓ Правда – один из самых мощных факторов терапевтического воздействия, но необходимо правильно определить дозу
 - ✓ Надо осознавать тесную взаимосвязь между надеждой и отречением.

Коммуникация:

Сестринское дело является диалогом человека и происходящего с другим человеком событием.

Не имеет значения, какую теорию сестринского дела будем использовать, все, что является сестринским делом, включает в себя процесс отношения человека к человеку