

Конфликтные ситуации в работе медицинской сестры, с родственниками пациента

Выполнили работу
студенты 201 группы, 2 бригада

Определение

Конфликт - это отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т.д.).

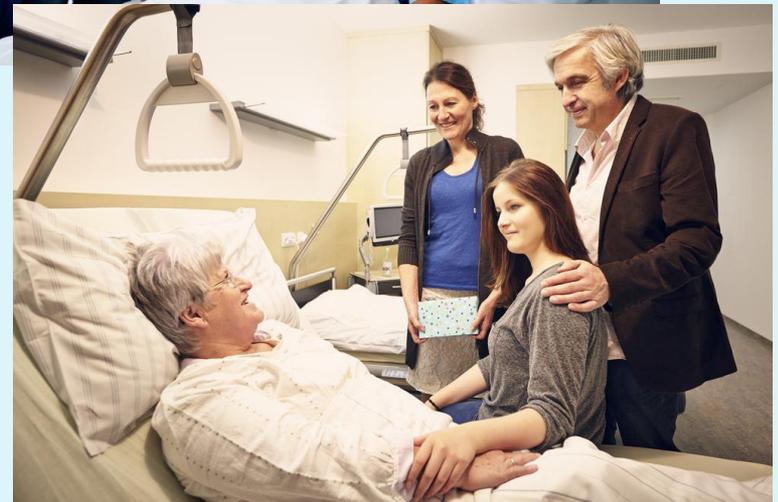


Медсестре приходится сталкиваться с конфликтами на работе во многих ситуациях, и поэтому она должна знать, как с ними справиться.



ОСОБЕННОСТИ ХАРАКТЕРА И ПОВЕДЕНИЯ РОДСТВЕННИКА ПАЦИЕНТА

- 1) Бывают часто агрессивны;
- 2) Обладают манипуляторным типом поведения;
- 3) Не умеют правильно выслушать медицинского работника;
- 4) Иногда критически оценивают навыки медсестры, думают что она неправильно делает ту или иную манипуляцию.



Причины конфликтных ситуаций

- ✓ Взаимозависимость задач,
- ✓ Различия в представлениях и ценностях,
- ✓ Различия в манере поведения и жизненном опыте.
- ✓ Перенаправление родственника от одного медработника к другому
- ✓ Получение искаженной информации о состоянии пациента
- ✓ Пребывание родственника в напряженном психологическом климате
- ✓ Неудовлетворительные коммуникации



Классификация конфликтов

- ❑ Внутриличностные
- ❑ Межличностные
- ❑ Личность-группа
- ❑ Межгрупповые



**В работе медсестры
также могут
встречаться
конфликты как:**

- 1) Пациент – Медсестра**
- 2) Пациент – Пациент**
- 3) Медсестра –
Медсестра**



Вывод:

Медработник должен стремиться не допускать возникновения конфликта, но если избежать его не удастся, необходимо вспомнить о способах разрешения конфликта.



НУЖНО:

- 1) Сохранять сдержанность, спокойствие и тактичность
- 2) Лицам (родственникам), ухаживающим за тяжелобольными разъяснять правильность выполнения процедур и манипуляций;
- 3) Беседовать только в пределах своей компетенции (не рассказывать о симптомах, о прогнозе заболевания больного, а направлять с вопросами к лечащему врачу);
- 4) Отвечать на вопросы





***Спасибо
за
внимание!***