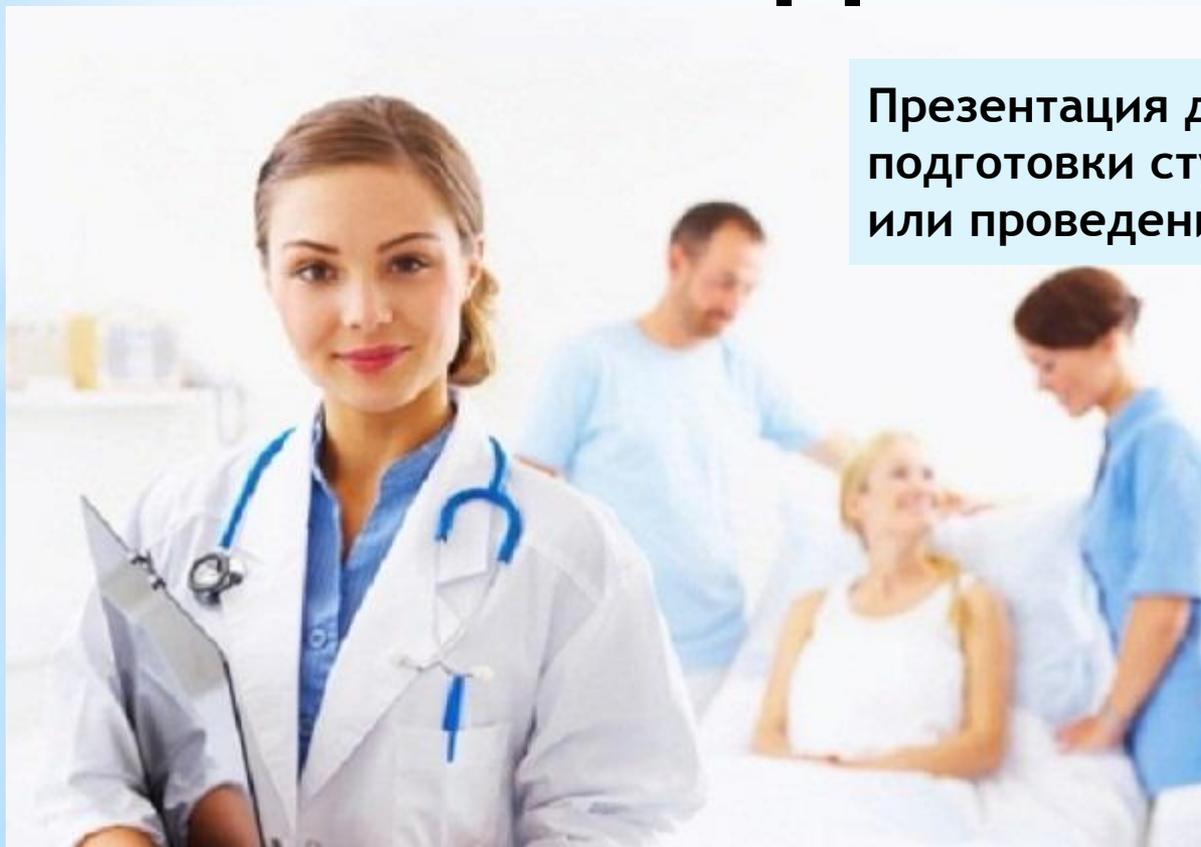


# ТЕМА

# Общение в сестринском деле

Презентация для самостоятельной подготовки студентов к занятию или проведению мини-лекции



преподаватель ЧБМК  
Цетвинская О.А.

# Учебные вопросы:

- \* Понятие и функции общения
- \* Элементы эффективного общения
- \* Условия эффективности общения
- \* Типы общения (вербальное, невербальное)
- \* Средства общения
- \* Виды общения (терапевтическое, нетерапевтическое)
- \* Стили общения
- \* Коммуникативные барьеры



**Общение в сестринском деле** - обмен информацией и (или) эмоциями между медсестрой и пациентом.

Доверие к сестре у пациента и его семьи возникает только в том случае, если она владеет навыками эффективного общения.



# Функции общения

## **1. информационная**

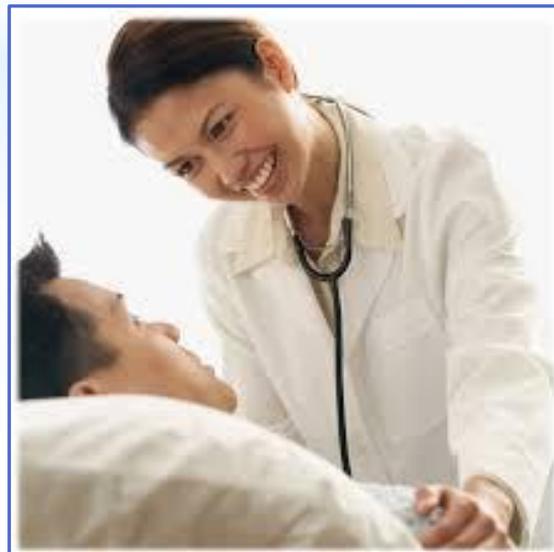
(предоставление информации)

## **2. экспрессивная**

(эмоциональная)

## **3. регулятивная**

(воздействие на сознание и поведение)



# Уровни общения

## **1. внутриличностное -**

с самим собой во время работы;

## **2. межличностное -**

между двумя и более людьми;

## **3. общественное -**

общение одного человека с большой аудиторией.



# Схема коммуникации

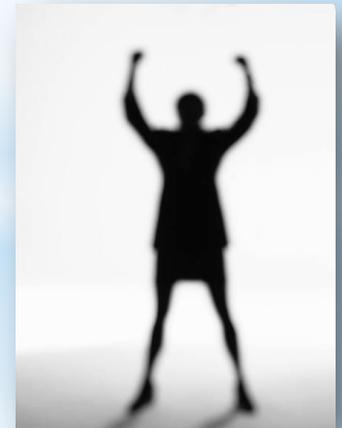
отправитель

получатель

подтверждение

Канал общения

сообщение

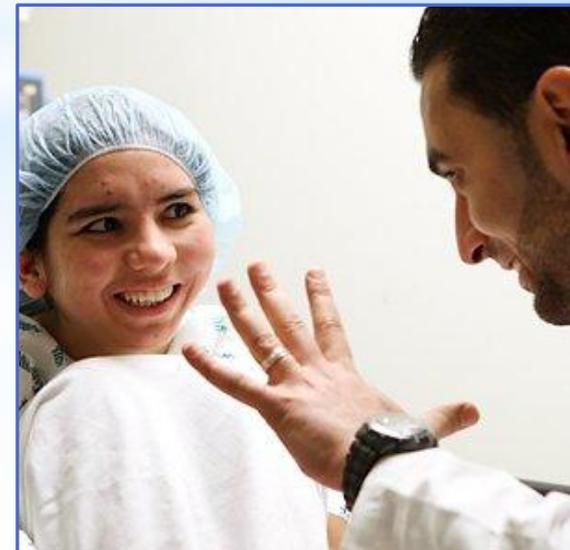


# Каналы общения

**1. устная речь** - получатель слышит ее;

**2. неречевое сообщение** (мимика, жесты, позы, какие либо действия...) - получатель видит его;

**3. письменное сообщение** - получатель читает его.



# Общение бывает вербальным и невербальным



***Вербальное общение*** -  
устная речь, письменное  
сообщение

***Невербальное общение*** -  
мимика, жесты, позы,  
прикосновения...



# Вербальные средства общения

- Внутренняя  
• речь

- Внешняя  
• речь



- Письменная  
• речь

- Диалог

- Монолог

# Вербальное общение может быть эффективным, если:

- говорить медленно, чётко, простыми короткими фразами;
- по возможности задавать открытые вопросы (на которые предполагается получить развёрнутый ответ; закрытыми называются вопросы, на которые можно ответить «да» или «нет»);
- не злоупотреблять специальной терминологией;
- выбирать правильную темп речи, исходя из уровня восприятия собеседника;
- правильно выбирать время общения: тот, кому адресована данная информация, должен иметь желание и интерес к беседе;
- следить за интонацией голоса (интонация должна соответствовать содержанию);
- убедиться в том, что вас поняли (получить обратную связь);
- юмор, использованный с осторожностью, подчас помогает успокоить и снять напряжение, обеспечит эмоциональную поддержку и смягчит

## Письменное общение может быть эффективным, если:

- писать аккуратно;
- выбрать правильный размер и цвет букв;
- писать грамотно;
- выбрать понятные и простые слова;
- подписать сообщение.



# Невербальные средства общения

- выражение лица, мимика
- жесты и позы
- паралингвистика
- размещение и перемещение в пространстве
- проксемика
- контакт глаз
- тактильная связь
- внешний вид

# При бессловесном (невербальном) общении с пациентом большую роль играют:

- Внешний вид медсестры - опрятность и профессионализм.
- Выражение лица.

**Лицо может выразить шесть основных чувств:**

радость



гнев



удивление



отвращение



страх



грусть



7% информации передается словами, 38 определяется тем, как эти слова произносятся, а 55 % – выражением лица.

## «Эффект ореола»

- первый образ восприятия, доминирующий впоследствии достаточно долгое время.



# Пространство и время организации процесса общения

- **ИНТИМНАЯ зона**
  - до 46 см.
  - (для прикосновений, объятий)
- **личная зона**
  - 46 -120 см.
  - (для близких и родственников)
- **социальная зона**
  - 120-360 см.
  - (для знакомых)
- **публичная зона**
  - более 360см.
  - (для выступлений)

# Паралингвистические эффекты:

- \* пауза
- \* интонация
- \* возгласы и восклицания
- \* тон, звучность, тембр голоса
- \* дикция
- \* скорость речи



# Стили поведения в общении

- **конфронтация**
- **избегание**
- **компромисс**
- **приспособление**
- **сотрудничество**

# Типы медицинских сестёр по И.Харди

- медсестра- робот
- медсестра, играющая заученную роль
- «нервная» медсестра
- медсестра с мужеподобной, сильной личностью
- медсестра материнского типа
- медсестра-специалист

## Эффективность общения определяется двумя критериями:

- а) **деловой** (достижение целей и задач каждого в общении).
- б) **межличностный**, то есть эмоционально окрашенный. В этом случае имеет место не только реализация целей общения, но и чувство удовлетворения от общения друг с другом.



## Различают два вида общения:

- 1) *терапевтическое*, эффективное
- 2) *не терапевтическое*, неэффективное

**Терапевтическое общение** - благоприятное воздействие, оказываемое на психику пациента посредством общения.

Фундамент терапевтического общения - доброжелательное отношение к пациенту.

## Цели терапевтического общения:

- 1) Предоставление пациенту информации о его состоянии в согласованных с врачом и близкими пределах.
- 2) Снятие страха перед заболеванием и его лечением. Страх - это эквивалент боли.
- 3) Вселение надежды и уверенности в улучшении самочувствия.



# Средства терапевтического общения

- пристальное внимание

- контакт глаз

- терапевтическое прикосновение

- социальная поддержка (вербальная и невербальная)

# Средства не терапевтического общения

- избирательное или невнимательное выслушивание
- безличное отношение
- неоправданное доверие
- стойкое или испуганное молчание
- фальшивое успокаивание
- морализирование
- критика,  
насмешка, угроза

# Коммуникативные барьеры

## Социальные

- принадлежность к различным социальным группам;
- политические, религиозные, профессиональные и другие различия.

## Психологические

- коммуникативные и личностные особенности;
- отношения между общающимися;
- неодинаковое понимание ситуации общения и др.

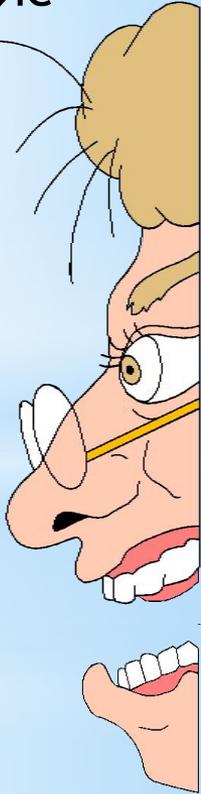
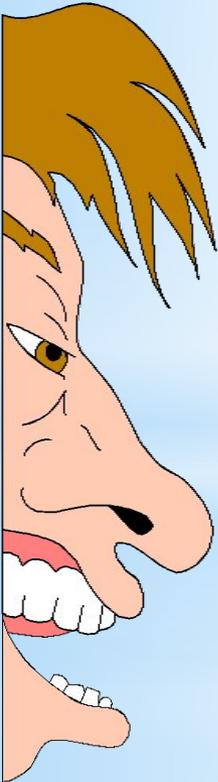
## Фонетические

- неправильное произношение;
- дефекты речи.

## Семантические

- незнакомый язык;
- абстрактные понятия.

Логические (отсутствие логики в сообщении)





Определите какие чувства выражает лицо известного артиста И. Охлобыстина



**Спасибо за внимание**