

Государственное профессиональное образовательное учреждение
«Воркутинский медицинский колледж»

Общение в сестринской практике

Составитель Рыбаченко Е.А.

Воркута 2014

Общение в сестринском деле – это сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми в медицине, порождаемый потребностями в совместной деятельности.

Уровни общения

- Внутрличностное – внутренний диалог, мысленное общение человека с самим собой: обдумывает, анализирует ситуации, вырабатывает планы.
- Межличностное – общение двух и более людей между собой, обмен информацией.
- Общественное – общение одного человека с группой людей, коллективом, большой аудиторией.

Виды общения

- Деловое – вид общения и средства определяются интересами дела.
- Ролевое – средства общения определяются социальной ролью партнеров.
- Социальная роль – нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый от того, кто занимает, данную социальную позицию.
- Личностно-ориентированное – вид общения, содержание и средства которого определяются знанием конкретной личности партнера по общению.

Средства общения

- Вербальные – язык, речь.
- Невербальные:
 - визуальные – движения, жесты, позы, мимика;
 - акустические – интонация, паузы, тембр голоса, скорость речи, стон, плачь, одышка, удушье, кашель;
 - тактильные – пальпация пульса, живота, перкуссия легких, поглаживание, прикосание, объятия;
 - ольфакторные (связанные с запахом) – запах духов, косметики, лекарств.

Мастерство общения медсестры

Компоненты, способствующие умению слушать и понимать.

- Участие – внимание к чувствам другого.
- Умение слушать – открытость миру, мыслям и чувствам других людей.
- Сосредоточенность внимания – подавление собственных предрасудков, предубеждений, чувства озабоченности.
- Проявление беспокойства о другом человеке – честность, искренность, доверие.
- Уважение – принятие другого человека, как достойную личность, невзирая на ее недостатки.

Общие принципы умения эффективно слушать.

1. Перестаньте говорить, сосредоточьте внимание на пациенте, не прерывайте его.
2. Устраните отвлекающие факторы (шум, телефон).
3. Смотрите на говорящего. Дайте понять, что вас интересует то, что он говорит. Будьте максимально внимательны.
4. Старайтесь уловить основную тему беседы, а не ее детали.
5. Оцените эмоциональные реакции и чувства пациента.
6. Отделяйте человека от идеи. Старайтесь правильно воспринимать то, что говорится.
7. Уловите то, о чем пациент избегает говорить.
8. Отделите эмоции от реакции. Избегайте сильных эмоций.
9. Уважайте пациента как человека, проявляйте заботу.
10. Сопереживайте. Поставьте себя на место другого человека, чтобы понять его поступки, увидеть его мир.

Вывод:

Сестринское дело – это больше, чем доброжелательное, технически грамотное выполнение лечебных процедур и манипуляций. Это и общение человека с человеком, и медсестры с пациентом, испытывающим порой физические и психологические трудности, подавленным, испуганным и даже агрессивным.