

Основы успешной коммуникации.

Межличностную коммуникацию понимают как процесс одновременного речевого взаимодействия коммуникантов и их воздействия друг на друга. Для межличностной коммуникации характерен ряд особенностей, которые составляют ее специфику. Неотвратимость и неизбежность межличностной коммуникации объясняют самими условиями человеческого бытия. Человек как социальный феномен не смог бы существовать без общения, которое составляет его важнейшую потребность. Непосредственная обратная связь – неперемное условие осуществления межличностной коммуникации. Способность людей эмоционально воспринимать друг друга называют *эмпатией*.

Коммуникация

Общение	Понимать	Хорошо слышит Плохо слышит Не слышит
	Быть понятым	Может говорить Непонятно говорит Не может говорить
Психологический аспект	Соответствие кинестетического сопровождения доносимой информации Эмоциональное состояние Соответствие мимики жестам	

Следует подчеркнуть, что наряду с психологическим и социальным факторами большую роль в межличностных отношениях играет эмоциональный фактор.

Причинами плохой коммуникации могут быть стереотипы, предвзятые представления, плохие отношения, отсутствие внимания и интереса, пренебрежение фактами, ошибки построения высказываний, неверный выбор стратегии и тактики общения.

Важной составляющей в процессе ухода за подопечными является соблюдение этических правил общения с получателями социальных услуг (см. следующую тему).

Правила взаимоотношений близких с подопечными при выраженных особенностях поведения отражены в таблице:

Особенность	Рекомендация близким
Трудности концентрации внимания	Быть кратким, повторять сказанное

Раздражительность, гнев или, наоборот, слезливость, плаксивость	Сохранять стабильное эмоциональное состояние, не вступать в спор, не обострять дискуссию
Неадекватные суждения, высказывания, бредовые убеждения	Переводить тему, не рассчитывать на рациональное обсуждение, не пытаться переубедить, не спорить, но и не поддерживать бредовые высказывания
Мало сочувствия к другим, эмоциональная холодность	Относиться как симптому болезни (то есть не винить за холодность)
Замкнутость	Начинать разговор первому, пытаться вовлечь в общение
Страх	Сохранять спокойствие самому, постараться успокоить пожилого человека
Неуверенность в себе	Относиться с пониманием к тому, что пожилой забывает, дезориентирован, не знает, что надо делать и что происходит, где он, сколько времени и что нужно сейчас делать

Общение жизненно необходимо и представляет собой важный компонент ухода. Поскольку люди с дефицитом самообслуживания становятся очень восприимчивыми в эмоциональном отношении, нельзя недооценивать влияние проблем коммуникации на них. Необходимо максимально учитывать состояние и желания подопечного. Улыбка или проявление нежности часто могут изменить его настроение. Не следует высказываться при пациенте о его возможной инвалидности и т.п.

Подопечный со спутанным состоянием сознания нуждается в упорядоченном образе жизни, повторяющемся изо дня в день. Необходимо помнить, что людям с нарушенной способностью к рассуждению необходимо внешнее руководство при принятии важных решений. Иногда у них возникает апатия, которая может усиливаться в случае, когда в окружении всё слишком просто и тихо. При возникновении таких странностей поведения необходимо выяснить их причину. Необходимо всегда относиться к подопечному с сочувствием, терпимо и вежливо, наблюдать за его поведением и изменениями в нем.

При общении необходимо говорить медленно и четко (не кричать), используя жесты (например, здороваясь, протягивать руку), употреблять простые и четкие фразы (например, «мы идем гулять»), при этом доставать

одежду, указывать на дверь и т.д.; или «обед через 30 минут», при этом посмотреть на часы или указать рукой на кухню).

Необходимо обладать информацией о всех любимых занятиях подопечного и предлагать ими заняться (например, настольные игры, просмотр любимых фильмов, прослушивание музыки, чтение книг, если у человека нет нарушения чтения).

Обязательно необходимо ориентироваться в пространстве (комнате или квартире), где проживает подопечный. В помещении не должно быть много предметов, хранить следует те вещи, которые могут быть необходимы больному (вода, расческа, зеркало, тапочки и др.). Ориентируйтесь по жестам подопечных, по ним многое можно понять. Проявление эмоции типа «Я не понимаю, что он (она) хочет» недопустимо.

Обращайте внимание на мимику (невербальное общение можно установить всегда). Чаще разговаривайте, никогда не оставляйте человека без внимания, чтобы он не чувствовал себя брошенным. Помните, даже в минуты сильного раздражения это человек, который зависит от вас. У него наступил непростой период в жизни – болезнь или старость сделала его таким.

Всегда старайтесь помнить о предпочтениях подопечного в еде и режиме. Старайтесь задавать вопросы так, чтобы на них можно было ответить «да» или «нет», предоставляя возможность отреагировать ему на вопрос.

Не навязывайтесь, но и не игнорируйте позывы, исходящие от подопечного. Помните о его резких сменах настроения, плаксивости, депрессии, а иногда и агрессии. Никогда не критикуйте его и не говорите: «Не падай духом», лучше скажите: «Я с тобой». Относитесь к нему с сочувствием, терпением и вежливостью.

Депрессию часто недооценивают или не обращают на нее внимания. Помните, что депрессия может стать непреодолимой и оказывать пагубное влияние на душевное состояние и уверенность в себе каждого, кого она затрагивает.

Для успешного общения с гражданами с дефицитом самообслуживания инвалидами необходимо убедиться в том, что человек, получающий информацию, понимает ее содержание адекватно. При общении с ослабленным тяжелым подопечным или стариком могут возникнуть трудности в коммуникации. Факторы, уменьшающие возможности успешной коммуникации, называют **коммуникационными барьерами**.

Структура проблем коммуникации

Вербальные	Невербальные	Субъективные
Анатомические изменения	Нарушение психомоторики	Стереотипы
Нарушения со стороны ЦНС	Нарушение координации	Предвзятые представления
		Плохие отношения

<p>Нарушения в строении речевых органов Глухота</p>	<p>Депрессия</p>	<p>Отсутствие внимания, интереса Пренебрежение фактами Ошибки построения высказываний Неверный выбор стратегии</p>
---	------------------	--

Возможные причины нарушения коммуникации медицинского характера – анатомические/физические изменения, нарушения со стороны центральной нервной системы, повреждение мозга (гибель, дегенерация клеток мозга), нарушение речи, глухота.

Коммуникация невозможна, если человек не может сообщить информацию в полном объеме (находится без сознания, не может говорить, не может подобрать слова, не в состоянии построить предложение, теряет «красную линию» доносимой им информации) или получить информацию в полном объеме (глухота, отсутствие восприятия смысла информации). Это средства вербального общения.

К основным невербальным средствам общения относят жестикуляцию и мимику. В невербальном общении проблемы коммуникации могут приводить к нарушениям психомоторики и координации. Недооценка коммуникативных проблем приводит к полной изоляции человека или развитию депрессии.