

государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Ростовской области
«ТАГАНРОГСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

Вежливость и тактичность в общении с людьми

Сидорова О.А.

Методическая разработка
для кураторов по проведению
воспитательного мероприятия
для студентов специальности:
34.02.01 Сестринское дело

Содержание

Аннотация.....	3
Пояснительная записка.....	4
Тема, цель, задачи, оснащение мероприятия.....	5
Ход мероприятия.....	6
Литература, интернет-ресурсы.....	18

Аннотация

Методическая разработка предназначена для проведения поточного собрания студентов 2 курса групп 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-6.

Целью данного мероприятия является формирование и понимание важности вежливого отношения к окружающим людям, развитие умений обучающихся вести себя в соответствии с нравственными нормами, правилами поведения, правилами этики.

В ходе мероприятия рассматриваются основные правила вежливости, правила поведения в общественном транспорте, правила поведения студентов в колледже, вежливость с пациентом, нормы поведения в общественных местах.

Методика проведения сочетает в себе теоретический и демонстрационный материал.

Пояснительная записка

Методическая разработка воспитательного мероприятия «Вежливость и тактичность в общении с людьми» составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО, Рабочей программой воспитания и Планом воспитательной работы колледжа.

Методическая разработка предназначена для кураторов и может быть использована при подготовке и проведении воспитательных мероприятий, направленных на ознакомление студентов с основными правилами вежливости, поведения и этики.

Содержание методической разработки позволяет формировать общие компетенции ФГОС и личностные результаты, предусмотренные Рабочей программой воспитания:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 10. Бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям народа, уважать социально-культурные и религиозные различия

ЛР 4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностного и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 5. Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

Тема воспитательного мероприятия: Вежливость и тактичность в общении с людьми

Тип занятия: воспитательное мероприятие

Время реализации воспитательного мероприятия: 45 мин.

Место проведения: учебная аудитория

Цель мероприятия: ознакомить студентов с основными видами и правилами вежливости.

Задачи мероприятия:

1. Рассказать о видах и основных правилах вежливости.
2. Ознакомить с правилами поведения в общественных местах, общественном транспорте, музее, библиотеке, театре.
3. Вспомнить правила поведения студентов в колледже, способствовать их соблюдению.
4. Научить правильно, употреблять слова вежливости.
5. Научить различать вежливое поведение и вежливую речь.
6. Научить вежливо, приветствовать, прощаться, выражать просьбу.
7. Привить уважение к преподавателям и сотрудникам колледжа.
8. Развить чувство достоинства студента колледжа.

Оснащение:

Мультимедийный проектор, ПК, экран, колонки, электронное сопровождение: презентация в формате PowerPoint, видеоролик из фильма «Операция Ы и другие приключения Шурика».

Ход мероприятия:

Три вида вежливости

Признаки вежливого человека

Правила вежливости

Преимущества вежливости

Нормы поведения в общественных местах

Телефонный этикет

Правила поведения в общественном транспорте

Правила поведения студентов в колледже

Правила общения с пациентом

Ход мероприятия

Ведущий

2 слайд Вежливость — это черта характера, которая характеризует личность хорошими манерами, добрыми делами и образованностью. Под вежливостью обычно понимают умение уважительно и тактично общаться с людьми.

- Вопрос к аудитории: «**Уважаемая аудитория, какие вежливые слова вы знаете?**»

Ведущий: **Правильно!**

Студент 1

3 слайд Различают три вида вежливости: официальную, ритуально-обрядовую, бытовую.

Официальная вежливость: подразумевает необходимый набор правил поведения, включая речевой и поведенческий этикет, применяемый при рабочих и официальных встречах. Основной формой обращения является «Вы».

Ритуально-обрядовая: подразумевает правильное обращение на праздничных мероприятиях, при свадьбах, торжествах, религиозных праздниках. Это особые поздравления, приветствия, народные традиции.

Бытовая вежливость: применяется в случае, если люди общаются неформально. Это могут быть друзья или знакомые, родные. Характерным является мягкость, наличие юмора и большей эмоциональной окраски в общении.

Студент 1

4 слайд Поговорим о признаках вежливого человека

Вежливость в общении. В ходе общения собеседник слушает Вас внимательно и не отвлекается на мобильный телефон, электронные часы и прочие предметы нашего времени.

Вежливость в бесконфликтности. Вежливые люди избегают конфликтов, споров и словесных состязаний. Помните Евгения Онегина: «хранил молчание в важном споре». Людям дороги их идеи и взгляды. Любое их оспаривание однозначно приводит к внутреннему сопротивлению. Не зря говорят, что дипломат думает дважды, прежде чем ничего не сказать. Тактичность в высказываниях, понимание, когда уместнее высказать свою оценку вторым, а не первым, также свидетельствует об истинных признаках вежливости.

Вежливость в разговоре. В умении управлять беседой, делать паузы, не перебивать, переспрашивать важную и неважную информацию, проявляя при этом искренний интерес к словам другого человека.

Вежливость в доброжелательности. Вежливый человек будет вести себя доброжелательно независимо от своего настроения и душевного

равновесия. Чем вежливее человек, тем меньше он показывает свое раздражение, расстройство и другие отрицательные эмоции внешнему миру и окружающим. Как в работе, так и в личной жизни.

Вежливость в поступках и в умении в определенных ситуациях ставить нужды других людей выше собственных желаний. Вежливый человек всегда уступит место в общественном транспорте или очереди тому, кому оно действительно важнее.

Вежливость в уважении. Вежливый человек никогда открыто не будет ставить свой интерес выше интересов других людей. И дело не в том, чтобы уступать дорогу в стиле «тише едешь, дальше будешь». Дело в философии принятия важности другого человека как личности.

Вежливость в словах. Русский язык богат и прекрасен самыми разными словами и выражениями, которые мы попросту не используем и забываем без малейшего угрызения совести.

Вежливый человек - много читает, имеет обширный словарный запас, и умеет излагать свои мысли куда дальше современных словесных горизонтов «слышь» и «ну чё».

Студент 1

5 слайд Помните стихотворение Николая Гумилева «Слово»?

Оно завершается прекрасной фразой:

«Мы ему поставили пределом

Скудные пределы естества.

И, как пчелы в улье опустелом,

Дурно пахнут мертвые слова».

Студент 1

6 слайд Давайте вспомним правила вежливости:

- Говорить «спасибо» и «пожалуйста».
- Здороваться и прощаться (со сверстниками и со взрослыми).
- Не перебивать того, кто говорит (особенно старших). А если все же надо что-то важное и срочное сказать, то начать следует с извинений: «Простите, что перебиваю, но...».
- Спрашивать разрешения у взрослых в определенных ситуациях.
- Не брать без спросу чужие вещи.
- Не оценивать вслух человека относительно его внешних данных (исключения составляют положительные оценки, но и с ними нужно проявлять такт и деликатность).
- Поддерживать разговор, когда собеседник спрашивает: «Как дела?». Ребенка нужно научить тому, что этот вопрос уместно задавать друзьям и близким, и что он не требует слишком подробного ответа. Затем, из вежливости, нужно поинтересоваться, как дела у приятеля.
- Стучаться в закрытые двери и входить только после ответа.

- Показать азы телефонного этикета: здороваться и прощаться, а когда сам звонишь кому-либо, нужно представляться и уточнять, удобно ли собеседнику разговаривать.
- Открывать двери перед пожилыми людьми и пропускать их вперед. Мужчинам следует пропускать вперед девушек и женщин.
- Не расталкивать людей локтями при входе, например, в общественный транспорт.
- Предлагать свою помощь, когда это требуется.
- Культурно вести себя за столом, научиться правильно, пользоваться столовыми приборами.
- Не говорить с полным ртом, пользоваться салфеткой во время еды.
- Не тянуться через весь стол за едой, а попросить тех, кто сидит рядом, передать блюдо.
- С благодарностью принимать любые подарки.
- Не говорить грубых, бранных слов.
- Никого не дразнить и не обзывать.
- Просить прощения, когда ситуация того требует.
- Прикрывать рот ладонью при чихании и кашле, не высмаркиваться публично.

Студент 2

7 слайд Преимущества вежливости

- Вежливость даёт возможность – достойно выйти из любой ситуации.
- Вежливость даёт умение – «держат себя в руках».
- Вежливость придаёт силы – для проявления только лучших человеческих качеств.
- Вежливость даёт радость – от общения с людьми.
- Вежливость обеспечивает ясность – в словах, мыслях и поведении.
- Вежливость освобождает – от хамства и грубости.

8 слайд Проявления вежливости:

- Человек, не забывающий о простых словах «спасибо», «пожалуйста», «благодарю», - проявляет вежливость.
- Родители, не употребляющие бранных слов в присутствии детей, не забывающие благодарить их за маленькие услуги – прививают детям вежливость.
- Человек, обращающийся уважительно не только с теми коллегами, кто старше и опытней, но также с равными и младшими – проявляет вежливость.
- Вежливость – признак слабости

Это неправда: Нередко вежливого, интеллигентного человека, который не способен на выяснение отношений на повышенных тонах, принимают за слабака. Почему это происходит? Все дело в том, что мы живем в мире, в котором, увы, слишком многого можно добиваться исключительно криком, иначе вы рискуете просто остаться неслышанным.

Нежелание переходить на крик в обществе, где принято общаться на повышенных тонах, вовсе не свидетельствует о слабости или, более того, – неспособности к сосуществованию с другими людьми. Все ведь зависит от того, как вы себя поставите – иногда и тихо, избегая грубых выражений, можно донести свою мысль до каждого. И вот это будет настоящей силой. Вежливые и спокойные люди, как правило, не спешат растрачивать себя на ненужные выяснения отношений с помощью крика – они концентрируют энергию для другого.

- Вежливость полезна для здоровья

Это правда: Вежливость, как показывают исследования, для здоровья действительно полезна. Дело в том, что если вы избавлены от необходимости кричать, выяснять отношения, скандалить, разбираться, в вашем организме в достаточных количествах вырабатывается гормон счастья – серотонин. А счастливый человек, как известно, не только сам начинает хорошо себя чувствовать, но и внушает оптимизм находящимся рядом. Например, возьмем самый банальный пример: у доброй, улыбчивой, спокойной медсестры пациент после операции начинает идти на поправку куда быстрее, чем у вечно недовольной и грубой.

Ведущий

Вопрос к аудитории: Как вы понимаете, относятся ли к вам вежливо? Вежливый ли вы человек?

Студент 3

9 слайд Нормы поведения в общественных местах вроде как всем известны и прививаются с детства. Тем не менее, то там, то сям, возникают мелкие и не очень конфликты по поводу чьего-то поведения.

Еще раз напомним тему корректного поведения, чтобы не ударить в грязь лицом, не прослыть хамом, а оставаться в любой ситуации леди или джентльменом. Порой, некоторые нормы поведения, – мы не говорим о светских раутах и прочих развлечениях высшего общества из классической литературы, – иногда нужно напоминать не только подросткам, но и взрослым.

Умение правильно вести себя в обществе имеет очень большое значение: оно облегчает установление контактов в малознакомых компаниях, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие взаимоотношения и на работе, – особенно в новом коллективе.

Большую часть времени мы проводим в обществе незнакомых нам людей на улице, в транспорте. Главное правило поведения на улице, да и в общественном транспорте тоже, – не доставлять неудобств и неприятностей окружающим. Недопустимо протискиваться сквозь толпу, распикивая всех и «работая локтями». Несите свои вещи так, чтобы не мешать шагающим навстречу.

Не привлекайте внимания окружающих слишком громким разговором.

Будьте аккуратны на улице, не разбрасывайте где попало обертки от конфет и другой мусор. Если рядом нет урны, положите фантик в сумку или карман.

На лестнице

Спускаясь по лестнице, мужчина всегда должен идти впереди. Вверх по лестнице первой идет женщина, слегка позади — мужчина. Однако, если лестница темная, крутая или в совсем незнакомом месте, тогда мужчина идет впереди. Когда на лестнице встречаются мужчина и женщина, идущие в разных направлениях, женщина не обязана отходить от перил, даже если это противоречит правилу правостороннего движения.

Кстати, сторона лестницы с перилами — привилегия женщин, пожилых людей, детей.

У дверей

Традиционно мужчина пропускает вперед женщину. Младший уступает дорогу старшему, а подчиненный – начальнику. Из двух людей равного возраста, занимающих одинаковое положение, первым проходит тот, кто ближе к двери.

Если двери одинарные, входящий пропускает выходящего. Если перед вами двухстворчатые двери – левое крыло двери следует оставить в распоряжении людей, идущих навстречу.

В театре, в кино и на концерте

В театре и кино этикет требует сидеть спокойно, не наклоняясь то влево, то вправо, особенно если у вас пышная шевелюра: тот, кто сидит за вами будет вынужден все время следовать за вашими перемещениями. Высокий головной убор стоит снять.

Во время спектаклей и концертов считается дурным тоном привлекать к себе внимание громким голосом и жестикуляцией. Премьера любого спектакля – торжественное мероприятие, поэтому можно прийти одетым наряднее, чем в будни.

Крайне невоспитанно опаздывать на спектакль. Если это все-таки произошло, не следует потихоньку пробираться к своему месту в зале.

На концертах не нужно подпевать исполнителям или оркестру или отбивать такт ногами. Обмен впечатлениями об исполнении номеров концерта нужно откладывать до антракта или хотя бы до конца номера.

Если ваше место в середине ряда, то проходить к нему необходимо лицом к зрителям, уже сидящим в этом ряду.

В театре и на концерте невежливо что-то жевать или пить. И уже тем более шуршать пакетиками или чавкать принесенной едой. Не забывайте переставить телефон в режим вибрации, или отключите совсем. Если забыли и телефон зазвонил во время кино (спектакля, концерта) – извинитесь.

В музее

Согласно правилам этикета, прежде чем отправиться осматривать музейные экспонаты, нужно пройти в гардероб, чтобы снять верхнюю одежду. Крупные сумки, портфели, пакеты, рюкзаки и зонты также положено оставлять в гардеробе.

Если в музее – как правило, это старинные дворцы и усадьбы – сохранился старинный паркет, посетителям предлагаются специальные войлочные тапки, которые следует надевать поверх уличной обуви.

По залам музея следует передвигаться как можно тише. Недопустимо громко разговаривать или кричать, подзывая своего спутника.

В библиотеке

Библиотека – это место, которое посещает много людей! И правила поведения тут довольно жесткие. В читальном зале нужно соблюдать тишину, так что говорить по телефону – за пределами зала.

Книги нужно сохранять в том состоянии, в каком они попали в руки. Загибать уголки страниц недопустимо, как и ставить на них бутылки с водой или другие предметы.

Как вести себя на природе

Главная проблема – это мусор. Не оставляйте бутылки, обертки и прочие ненужные вещи в парках! Донести до урны не сложно. Если урна далековато, возьмите с собой пакет из дома, он почти ничего не весит.

Студент 4

10 слайд Поговорим о телефонном этикете

Вежливое обращение по телефону – залог успешности беседы. Никогда не стоит забывать правила телефонного этикета. Вы ошибаетесь, если думаете, что телефонный разговор не имеет никакого значения. Соблюдение правил телефонного этикета способствует развитию конструктивного диалога между собеседниками, позволяет направить отношения в нужное русло задолго до намеченной встречи.

Первое правило делового телефонного этикета – обязательное приветствие собеседника. По советам психологов лучше произносить в начале разговора «Добрый день».

Всегда будьте готовы записать что либо. Наличие бумаги для записей и карандаша – второе правило телефонного этикета.

Третье правило телефонного этикета категорически запрещает совмещать еду и деловую беседу по телефону. Это как минимум невежливо.

Ваш собеседник может подумать, что вы также небрежно относитесь к делам, как и к телефонному разговору с ним.

Вежливое и учтивое ведение беседы – четвертое правило делового телефонного этикета.

Главное правило телефонного этикета заключается в краткости и лаконичности беседы. Вежливое и учтивое отношение должно дополняться четким и ясным изложением мыслей. В деловом общении не следует употреблять слова-паразиты, большие паузы, яркие эмоции и словесные обороты.

Видеоролик из фильма «Операция Ы и другие приключения Шурика»

Студент 5

11 слайд Поговорим о правилах поведения в общественном транспорте

Согласно статистике, мы проводим в транспорте в среднем час в день. Кто-то толкается, кто-то благоухает парфюмом, а кто-то половину этого времени опирается на вашу ногу зонтиком-тростью. И ничего приятного в таких поездках нет. Как исправить ситуацию?

1. Подошел вагон? Не нужно ломиться в двери, дайте людям выйти и тогда только заходите. Не проталкивайте маленьких детей вперед, чтобы они забежали и сели. С одной стороны, это некрасиво, с другой — их могут просто снести выходящие, особенно в час пик.

2. Если вы хотите помочь при посадке в транспорт пожилому человеку (ребенку, беременной женщине, слабовидящему), то нужно сначала поинтересоваться, нуждаются ли они в этом.

3. При входе в транспорт необходимо снимать с плеч рюкзаки и объемные сумки, чтобы не доставить неудобств остальным гражданам. Даже большие дамские сумки стоит снять с плеча и держать их на уровне колен.

4. Все сидячие места в метро, троллейбусах, трамваях предназначены для людей старшего возраста, с ограниченными возможностями, для будущих мам и пассажиров с маленькими детьми. Если эти люди сидят, а свободные места остаются, то занять их разрешается женщинам.

5. Разговаривать громко внутри транспорта запрещается так же, как и включать в салоне музыку или мобильный телефон.

6. Смотреть кино, играть в игры на гаджете можно только в наушниках. Громкие звуки могут мешать остальным пассажирам, раздражать их.

7. Не стоит краситься и причесываться в общественном транспорте. Исключение можно сделать лишь в том случае, когда вам срочно нужно что-то подправить.

8. Старайтесь не изучать содержимое книги или телефона соседа по вагону, даже если вам очень скучно.

9. Категорически запрещено распитие алкогольных напитков и употребление табачных изделий в общественном транспорте.

По поведению человека в салоне общественного транспорта можно судить о его общей культуре!

Студент 6

12 слайд Вспомним правила поведения студентов в колледже

Обучающиеся в колледже обязаны:

- руководствоваться в своих поступках нормами поведения, закрепленными в Конституции РФ, уважительно относиться к соблюдению гражданских прав и свобод людей;
- придерживаться нравственных ориентиров профессиональной деятельности, отраженных в Этическом кодексе медицинских сестер РФ;
- выполнять требования Устава, правил внутреннего распорядка и локальных актов колледжа;
- выполнять требования образовательной программы колледжа по срокам и объемам согласно рабочим учебным планам и календарному графику учебного процесса;
- выполнять требования по соблюдению пропускного режима колледжа (своевременно получать студенческий билет и пропуск, подтверждающие личность и принадлежность к студентам колледжа);
- предъявлять студенческий билет по требованию дежурного в колледже, а также на практических занятиях в ЛПО;
- обеспечивать сохранность студенческого билета, зачетной книжки и электронного пропуска, исключить их повреждение и утрату. В случае их утраты немедленно сообщить об этом в письменном виде администрации колледжа;
- по первому требованию преподавателя или сотрудника колледжа сообщать свою фамилию и название учебной группы;
- предоставлять медицинские документы, подтверждающие состояние здоровья для занятий физкультурой, для участия в общеколледжных и внутригрупповых мероприятиях;
- бережно относиться к имуществу колледжа;
- возмещать материальный ущерб, нанесенный колледжу по вине студента;
- соблюдать правила внешней культуры, соответствующей требованиям: аккуратность, опрятность, коротко подстриженные ногти, минимум косметики и бижутерии;
- носить медицинскую форму, (халат – с длинным рукавом, прикрывающим личную одежду, в весенне-летний период возможно ношение халата с коротким рукавом; шапочка – скрывающая волосы; перчатки медицинские и маска при необходимости; сменная обувь – должна быть эргономичной, без каблука «шпилька» (для девушек). Нахождение в медицинской форме и сменной обуви за пределами колледжа запрещено);

- на занятиях по физической культуре студенты должны переодеваться в спортивную форму (в спортивном зале – спортивные майки, брюки или шорты, спортивную обувь, на улице – в соответствии с сезоном). Форма должна соответствовать требованиям правил по охране труда и технике безопасности;
- соблюдать правила внутренней культуры: уважительно относиться к преподавателям и сотрудникам, однокурсникам; уважительное отношение к пациентам; добросовестно относиться к обязанностям;
- проходить медицинское обследование (в соответствии с нормативными требованиями), иметь медицинскую книжку;
- посещать учебные занятия;
- в установленные сроки выполнять задания, предусмотренные учебным планом и программами;
- повышать свой культурный уровень;
- участвовать в общественно-полезном труде, самообслуживании;
- быть дисциплинированными и организованными;
- нетерпимо относиться ко всяким антиобщественным проявлениям, участвовать в общественной жизни коллектива;
- при входе преподавателей в аудиторию приветствовать его, вставая с места;
- во время учебных занятий внимательно слушать объяснения преподавателей и ответы товарищей, не разговаривать и не заниматься посторонними делами, выполнять все указания преподавателей;
- входить в аудиторию и выходить из нее во время занятия только с разрешения преподавателя;
- соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности;
- проходить обучение безопасным методам и приемам выполнения работ, инструктаж по охране труда, пожарной безопасности;
- немедленно извещать преподавателя или администрацию колледжа о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей, о каждом несчастном случае, происшедшем во время образовательного процесса или об ухудшении состояния своего здоровья.

Студент 7

13 слайд Правила общения с пациентом

- Помните: для пациента каждый сотрудник-лицо медорганизации. Создавайте позитивный имидж. Не говорите с пациентом о недостатках клиники, не рассказывайте об ошибках и неудачах.
- Относитесь к пациенту так, как хотите, чтобы относились к вам. Выстраивайте общение в позитивном ключе, проявляйте уважение. Общайтесь дружелюбно, вежливо и уверенно. Ко взрослым посетителям обращайтесь на «Вы».

- Будьте внимательны к проблемам пациента. Старайтесь предугадать потребности, связанные с состоянием здоровья, давайте советы, как облегчить симптомы заболевания.
- Обращайтесь: к нетерпеливым-терпеливо, к стеснительным-заботливо, к раздражительным-предупредительно, к грубым-вежливо.
- Если в работе с пациентом возникла проблема или накладка по вине другого сотрудника не комментируйте и никого не обвиняйте. Предложите конструктивное решение.
- Не торопите пациента, не говорите, что у вас мало времени, не ссылайтесь на занятость и не заявляйте, что вашего внимания ожидают другие посетители.
- Применяйте фразы: «Мы готовы вам помочь», «Я могу вас понять», «Жаль, что у вас сложилось такое впечатление.....», «Мы можем предложить вам...», «К сожалению...», «Мы ценим ваше время», «Мы не упустили что-то важное для вас?».
- Не переносите на пациента свое плохое настроение, недовольство личной жизнью, социальной или профессиональной деятельностью.
- Не принимайте обидные слова и агрессию на свой счет. Воспринимайте гнев как болезнь, помогите пациенту справиться со стрессом, будьте его союзником, а не противником. Не поддавайтесь на провокации. Нейтрализуйте напряженную ситуацию с помощью доброго слова, уместного юмора. Если ничего не помогает, возьмите тайм-аут.

Студент 8

14 слайд Уважаемая аудитория, исправьте ошибки в ситуации

Пациентка, записанная на прием к врачу, зашла в кабинет, где находилась медицинская сестра. Медсестра на вопрос «Где доктор?» ответила, чтобы пациентка закрыла дверь с другой стороны, и научилась читать объявления на дверях. Пациентка была возмущена грубым ответом. Выяснив, что доктор заболел, а ради приема она отпросилась с работы, пациентка сказала об этом медсестре. На что медицинская сестра ответила, что это ее проблемы.

Правильный ответ. В профессиональные обязанности медицинской сестры входит помощь врачу в организации приема пациентов. Медсестра должна была принести извинения пациентке и предложить ей удобное для нее время следующего приема. В данном случае мы наблюдаем грубое невыполнение профессиональных обязанностей и нарушение этических и деонтологических норм.

Уважаемая аудитория, исправьте ошибки в ситуации

Медицинская сестра после приема попросила пациентку подождать в коридоре, пока она ей выпишет направления на обследования. Ожидание составило более 40 минут. Пациентка начала возмущаться. На что медицинская сестра сказала: «Таких, как вы, у меня куча, не нравится - не ждите».

Правильный ответ. Слова медицинской сестры являются грубым нарушением деонтологических норм. Если такая ситуация возникла (ожидание более 40 минут), то медицинский персонал должен принести извинения, подчеркнув в своих словах признание ценности этого человека.

Студент 9

15 слайд Психологи выяснили, что вежливые слова положительно влияют на человека, на его эмоциональное состояние. Конечно, если идут они от души, от сердца. Только в этом случае они сыграют свою волшебную роль.

Вежливость даёт возможность – достойно выйти из любой ситуации. Вежливость даёт умение – «держаться в руках», придаёт силы – для проявления только лучших человеческих качеств.

Она даёт радость – от общения с людьми. Вежливость обеспечивает ясность – в словах, мыслях и поведении. Вежливость освобождает – от хамства и грубости.

Сильное воздействие оказывают на людей слова «любовь», «надежда», «вера», «доброта». Они вызывают у нас легкое чувство эйфории, подсознание выдает установки: я — самая лучшая, меня любят, и я люблю весь мир.

Это благотворно сказывается на здоровье и внешности. Поэтому чаще говорите такие слова родным, любимым, друзьям, своему отражению в зеркале.

Особой силой обладают слова «прекрасный», «нежный», «радостный», «светлый», «яркий», «сильный». Отклик на ритм, звучание и эмоциональный строй слова «здравствуй» всегда оказывается положительным – «будь здоров».

Произнося слова «я люблю» и «благодарю» (благо дарю), Вы позитивно влияете на клеточную структуру организма – своего или того человека, к кому обратились.

Чаще говорите «спасибо». Если нам говорят «спасибо», значит, благодарят значит, мы замечательные, и это меняет наше отношение к человеку, от которого мы это слышим.

Сильный позитивный заряд несут слова «успех» и «победа». Как только мы их слышим, в нашем организме начинают вырабатываться гормоны счастья.

Доброе слово может помочь человеку в трудную минуту, улучшить настроение, дать надежду на лучшее. А плохое слово – обидеть, расстроить, испортить настроение.

Вежливые слова надо чаще использовать в своей речи, и тогда мы заметим, что мир вокруг нас станет добрее. Но не надо забывать про интонацию, с которой произносятся вежливые слова, быть доброжелательным, всегда улыбаться, желать здоровья, то есть здороваться и тогда окружающие пожелают нам того же.

Нужно совершать больше хороших поступков, говорить добрые и вежливые слова, у вас станет больше друзей, и ваша доброта обязательно вернется!

Ведущий

16 слайд Мы думаем, если вы воспользуетесь полученными знаниями, то взаимопонимание в группах улучшится. И нужно обязательно помнить золотое правило нравственности Дейла Карнеги: «Относись к людям так, как хочешь, чтобы они относились к тебе».

Литература

1. Правила внутреннего распорядка Таганрогского медицинского колледжа

Интернет-ресурсы

1. <https://mensby.com/style/stylist/pravila-vezhlivosti-i-jetiketa-list-pravil-jelementarnoj-vezhlivosti-maner-i-jetiketa> (18.02.2023)
2. <https://vertclinic.ru/taktichnost/> (18.02.2023)
3. <https://psihomed.com/taktichnost/> (18.02.2023)
4. https://nijno.rk.gov.ru/file/prilozhenie_oznachimosti_vejlivosti_v_sovremennom_obschestve.pdf (18.02.2023)