

КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ У МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ

Даулетова И.М.

Калдыбаева Ж.

Тукешова Г.С.

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПРОГРАММА РАЗВИТИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН «ДЕНСАУЛЫК» НА 2016-2019 ГОДЫ

- Для обеспечения качества и отзывчивости системы здравоохранения будет разработана и внедрена национальная программа развития медицинской этики и коммуникативных навыков медицинских работников с широким вовлечением общественности, образовательных организации, профессиональных объединений и средств массовой информации.

БАЗОВЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ

- ▶ Приветствие и самопрезентация
- ▶ Соблюдение дистанции
- ▶ Управление речью
- ▶ Активное слушание (пауза, резюмирование, поощрение)
- ▶ Управление речью
- ▶ Проявление эмпатии
- ▶ Комментирование
- ▶ Информирование и планирование
- ▶ Сбор обратной связи и суммирование

КОММУНИКАЦИЯ

- ▶ Общение между людьми
 - Вербальное и невербальное
 - Письменная и устная
 - Плановое и вне плана
 - ▶ Передача мыслей и идей
 - ▶ Передача чувств
 - ▶ Обмен информацией
- 
- Several white lines of varying lengths and slopes are positioned in the bottom right corner of the slide, creating a modern, abstract graphic element.

ТЕХНИКИ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

Техника № 1.

- ▶ Кивание (не часто)
- ▶ Использование междометий "Да", "Ага", "Угу"
- ▶ Принятие позы внимания и заинтересованности (наклон в сторону собеседника)
- ▶ Будьте терпеливы, не перебивайте говорящего, не торопите его. Пауза.
- ▶ Правило 90 секунд!

ПРИЕМЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

Техника № 2.

- ▶ Открытые вопросы позволяют получить от собеседника максимально возможное количество информации, так как подразумевают развернутый ответ), а также показать заинтересованность в разговоре:
- ▶ «Как Вы будете готовиться к обследованию?»
- ▶ «Как Вы себя чувствуете?»
- ▶ «Вы уверены, что Вам сейчас лучше побыть одному?»

ПРИЕМЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

Техника № 3. Уточнение

- ▶ Название говорит само за себя – этот прием помогает уточнить, правильно ли вы поняли информацию, прояснить детали вопроса. Вы просто просите пациента прояснить моменты, которые для вас важны:
- ▶ Примеры:
- ▶ –Я вас правильно поняла? Я ничего не упустила?

ПРИЕМЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

Техника №4. Перефразирование

- ▶ Перефразирование позволяет лучше понять мысль собеседника, прояснить информацию по отдельным вопросам, перевести разговор в нужное русло. Прием заключается в краткой передаче той информации, которую вы слышали от пациента.
- ▶ Примеры:
 - ▶ - Другими словами, вы считаете, что...
 - ▶ - Вы имеете в виду...
 - ▶ - То есть, вы говорите о...

ПРИЕМЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

Техника №5. Эхо

- ▶ Этот прием заключается в дословном повторении фраз, которые произнес собеседник. Таким образом, пациент начинает яснее формулировать свои мысли, облегчая задачу прояснения потребностей.
- ▶ Это банальный приём, который может пригодиться в том случае, если пауза в беседе слишком затянулась. Просто точно повторите последние слова собеседника (например, окончание фразы, после которой тот замолчал) и взгляните на него—это «заставит» человека продолжить рассказ.

ПРИЕМЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

Техника № 6. Логическое следствие

- ▶ Суть приема в выведении логического следствия из высказываний пациента. Будет лучше, если при построении фразы вы будете пользоваться формулировками пациента. Назначение его такое же, как и у предыдущего – прояснить информацию и выделить детали. Также прием можно использовать как связку перед переходом к презентации.
- ▶ Примеры:
 - ▶ –Если исходить из ваших слов, то...
 - ▶ –Я правильно вас понимаю, вам нужно...

ПРИЕМЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

Техника № 7. Эмпатия

- ▶ Эмпатия, или отражение эмоций – это установление контакта с пациентом на эмоциональном уровне. Прием позволяет создать атмосферу доверительного общения и показать уважение к чувствам собеседника. Если во время беседы с пациентом вы уловили его эмоции, вы подстраиваетесь к его эмоциональному состоянию и либо усиливаете его чувства, либо скрашиваете их, направляя течение беседы.
- ▶ Примеры:
- ▶ –Я понимаю ваши чувства и могу помочь вам....
- ▶ –Я вижу, что вы сомневаетесь.
- ▶ –Похоже, для вас это важное событие.

ЭМПАТИЯ

- ▶ (от греч. Empatheia - сопереживание) - постижение эмоционального состояния, проникновение - вчувствование в переживания другого человека.



ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ
СПОСОБНОСТЬ РАСПОЗНАВАТЬ И
ПОНИМАТЬ ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ
СОСТОЯНИЯ ПАРТНЕРА

ВЕРБАЛЬНАЯ ЭМПАТИЯ (NURS = ИПУП)

- ▶ **N ame** – Идентификация («Я вижу, что вы обеспокоены»)
- ▶ **U nderstand** – Понимание («Я могу понять, что Вы чувствуете, это действительно стресс узнать такое про свое здоровье»)
- ▶ **R espect** – Уважение («Вы сегодня хорошо справились с тест полосками»)
- ▶ **S upport** – Поддержка («Мы еще раз с вами поработаем завтра»)
- ▶ **E xplore** – раскрыть эмоцию подробнее («расскажите, что вас еще беспокоит по поводу лечения?»)

НЕВЕРБАЛЬНАЯ ЭМПАТИЯ

- ▶ Жесты
 - ▶ Выражение лица (мимика)
 - ▶ Поза
 - ▶ Взгляд
 - ▶ Дистанция
 - ▶ Прикосновение
- 
- Several white lines of varying lengths and orientations are positioned in the bottom right corner of the slide, creating a modern, abstract graphic element.

УПРАЖНЕНИЕ НА ЭМПАТИЮ

- ▶ Проявите навык «Эмпатия» в командах по сценарию
- ▶ Напишите фразы на проявление эмпатии к пациенту

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ПО ЭМПАТИИ

- ▶ Что вы испытывали, когда демонстрировали эмпатию пациенту?
- ▶ Что мешало вам применить навык «Эмпатия»?

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

