

Цель семинара

- ▶ Повысить знание клинических ординаторов по качеству общения (коммуникации)- профессиональному умению и мастерству общения, чтобы добиться высокой эффективности лечения пациентов

Задачи

- ▶ Клинические ординаторы должны обладать основными навыками:
 - ❖ установления благоприятных взаимоотношений между медработником и пациентом;
 - ❖ уверенного поведения;
 - ❖ межличностного общения;
 - ❖ вербального и невербального общения;
 - ❖ задавать вопросы

Клинический случай

- ▶ К вам обратилась молодая мама, на руках шестимесячный ребенок. Она очень переживает, что ребенок ночью плохо спал, плакал, плохо сосал грудь. Она днем начала давать прикорм, сразу дала 5-6 ложек каши.

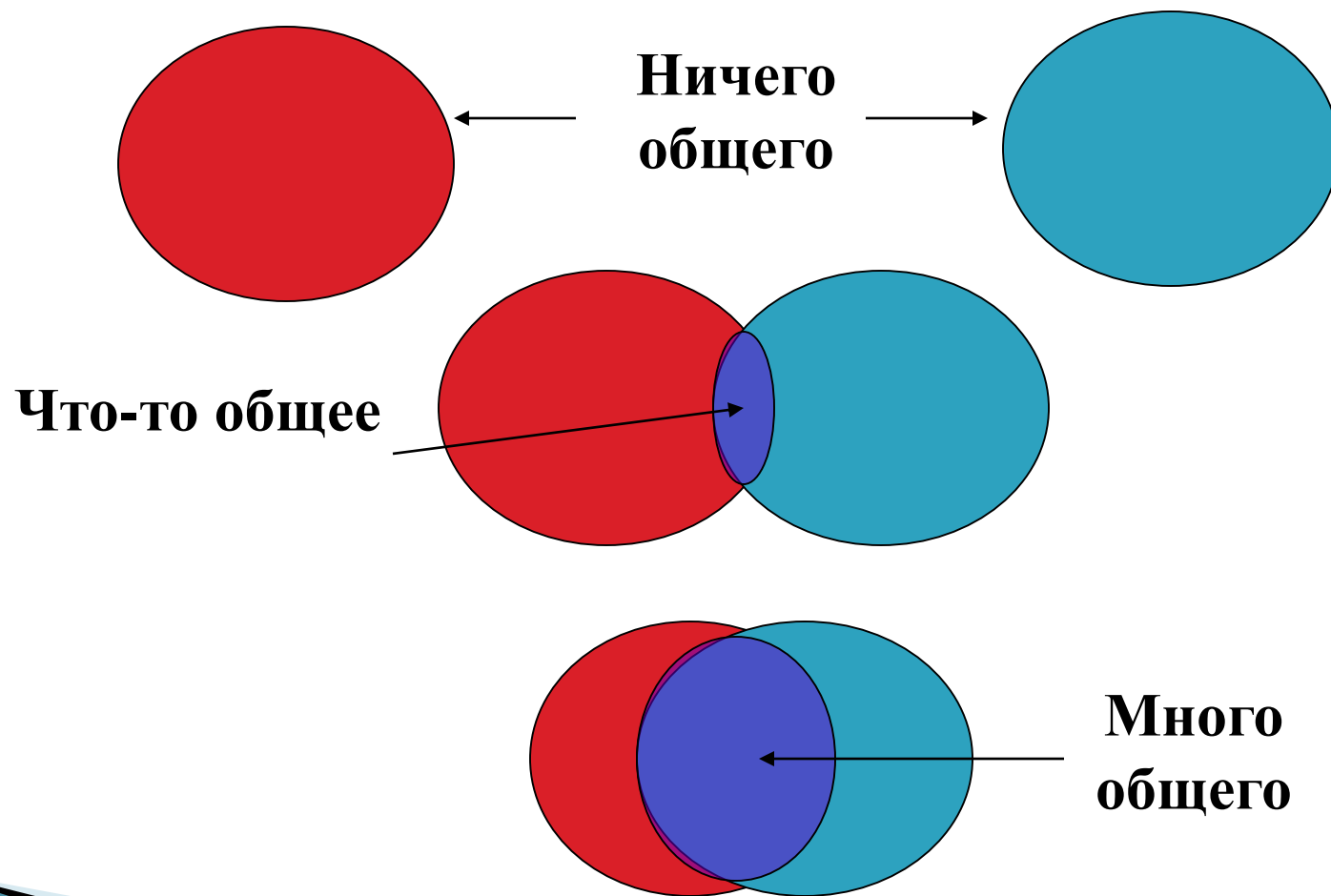
Ваша тактика:

- ▶ Как Вы себя будете вести и с чего начнете для того, чтобы мама успокоилась?
- ▶ Какие вопросы Вы используете?
- ▶ Расскажите какие основные навыки МЛО, Вы используете?

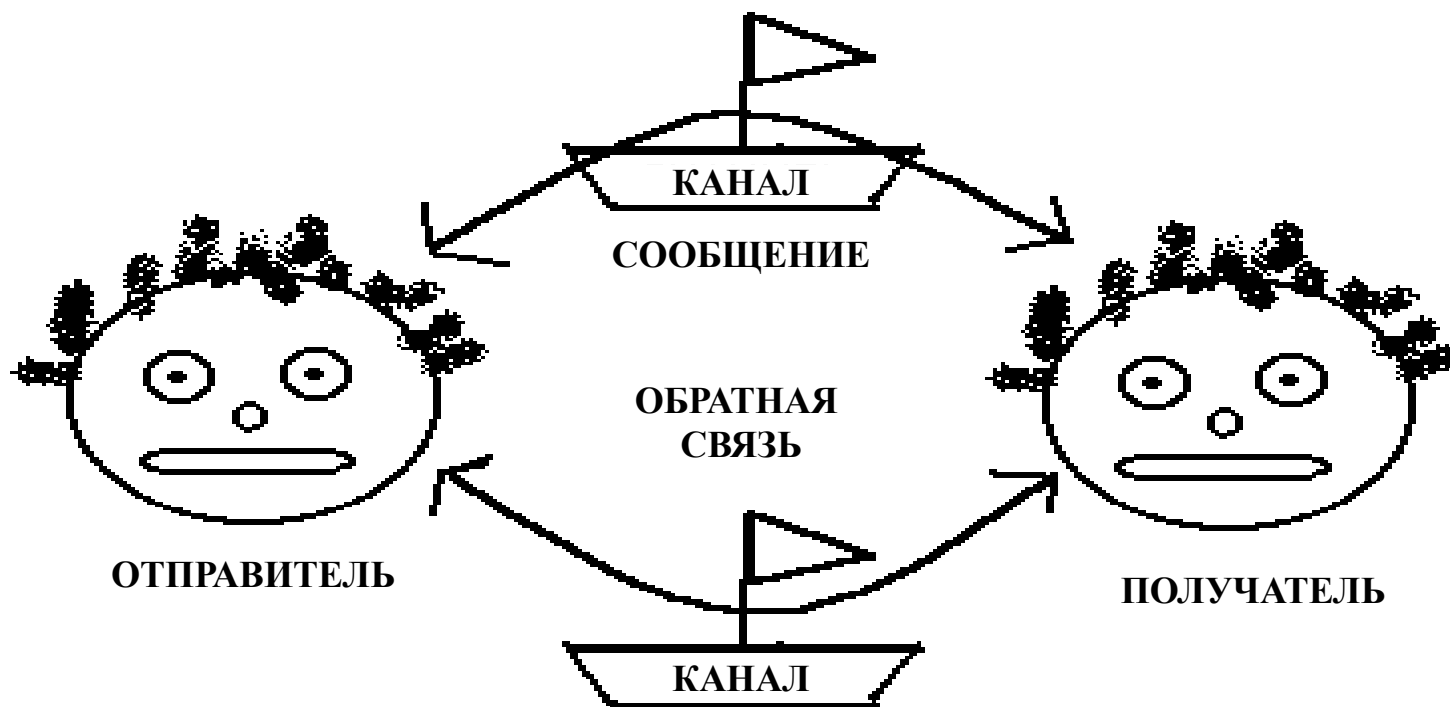
Общение

Общение – это передача информации или мыслей по определенной теме посредством слов, действий или знаков.

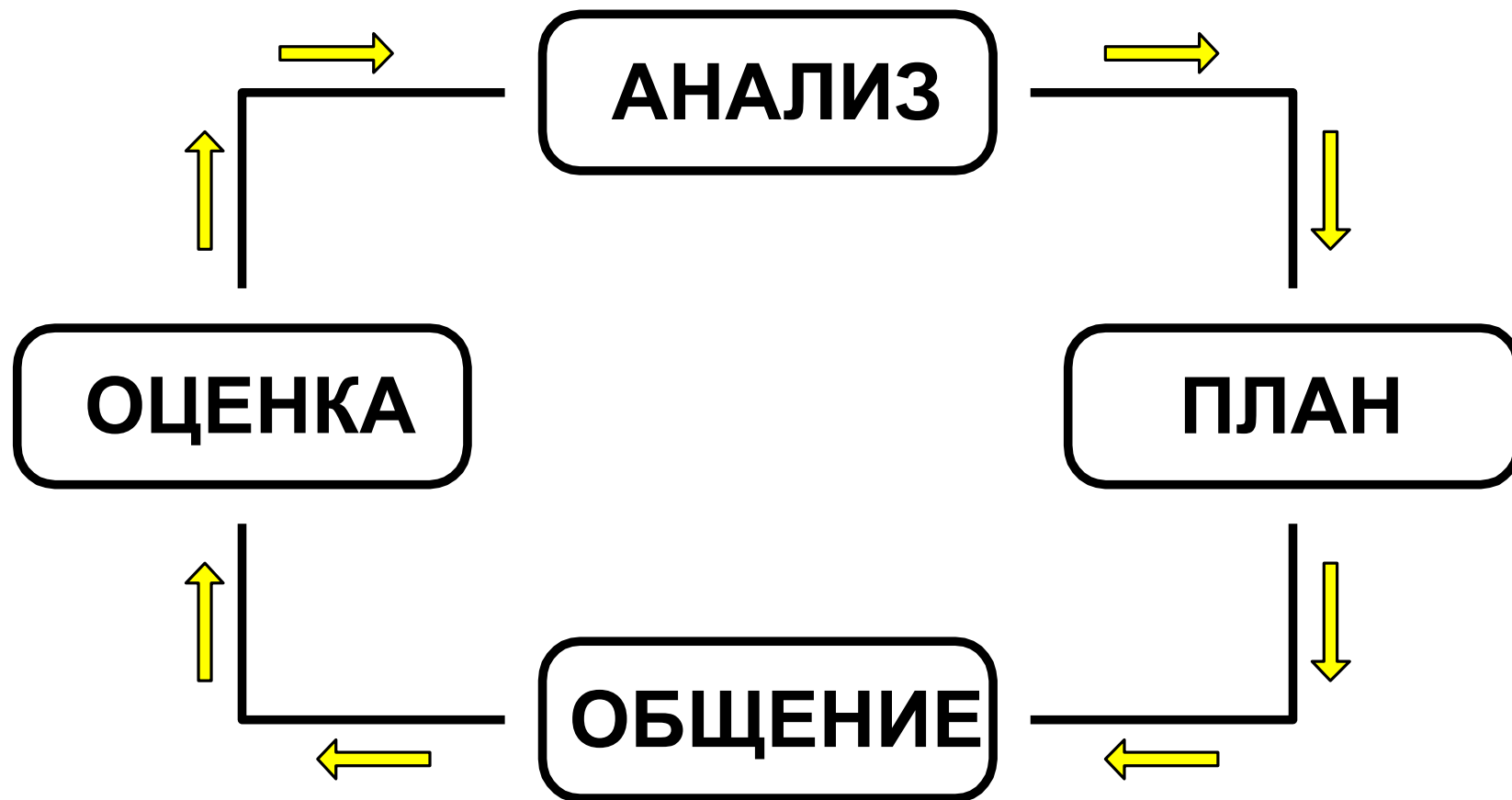
Общность



Процесс общения



Этапы процесса общения



МЛО

Межличностное общение – это вербальный и невербальный обмен информацией между двумя и более людьми **ЛИЦОМ К ЛИЦУ.**

Основные навыки МЛО

- 1. Определение и реакция на ценности и восприятия,*
- 2. Практика вербального общения,*
- 3. Практика невербального общения,*
- 4. Активное слушание,*
- 5. Эффективное ведение беседы, и*
- 6. Использование ресурсов и вспомогательных материалов.*

Ценности

Ценности – это личные представления человека о том, что правильно, полезно и желательно. Это персональные принципы и стандарты.

Восприятие

Восприятие – это прием сигналов, поступающих из окружающей среды, и их анализ.

Восприятие

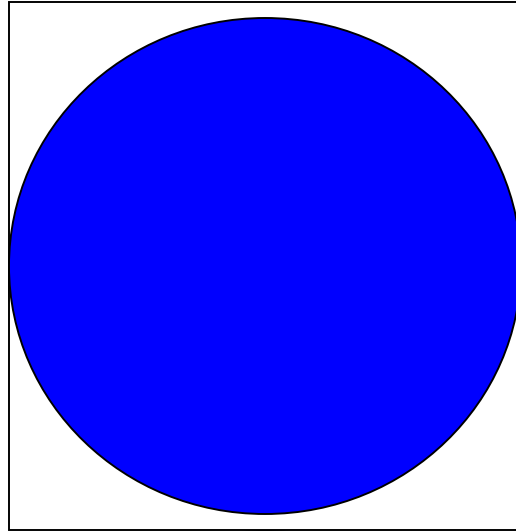
1% – вкус

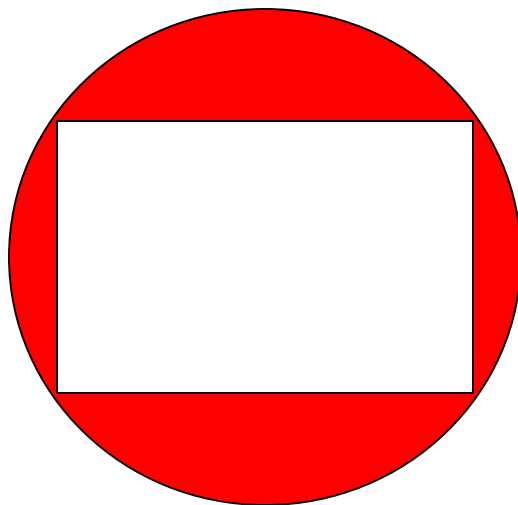
1,5% – осязание

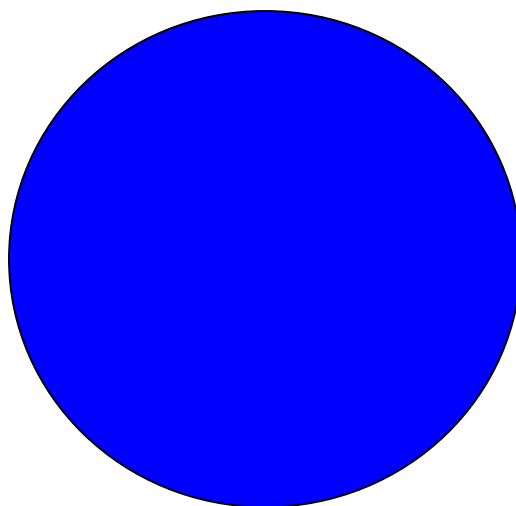
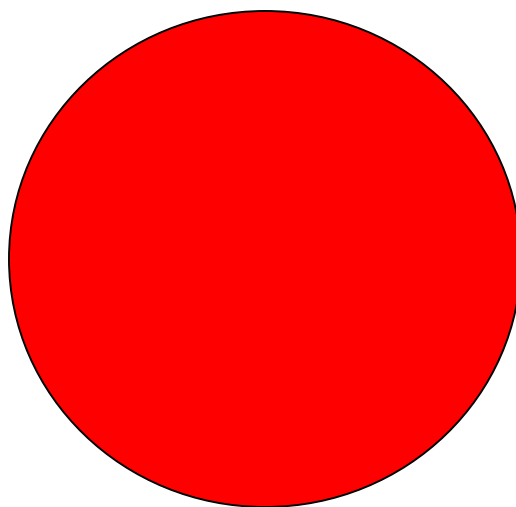
3,5% – запах

11% – слух

83% – зрение



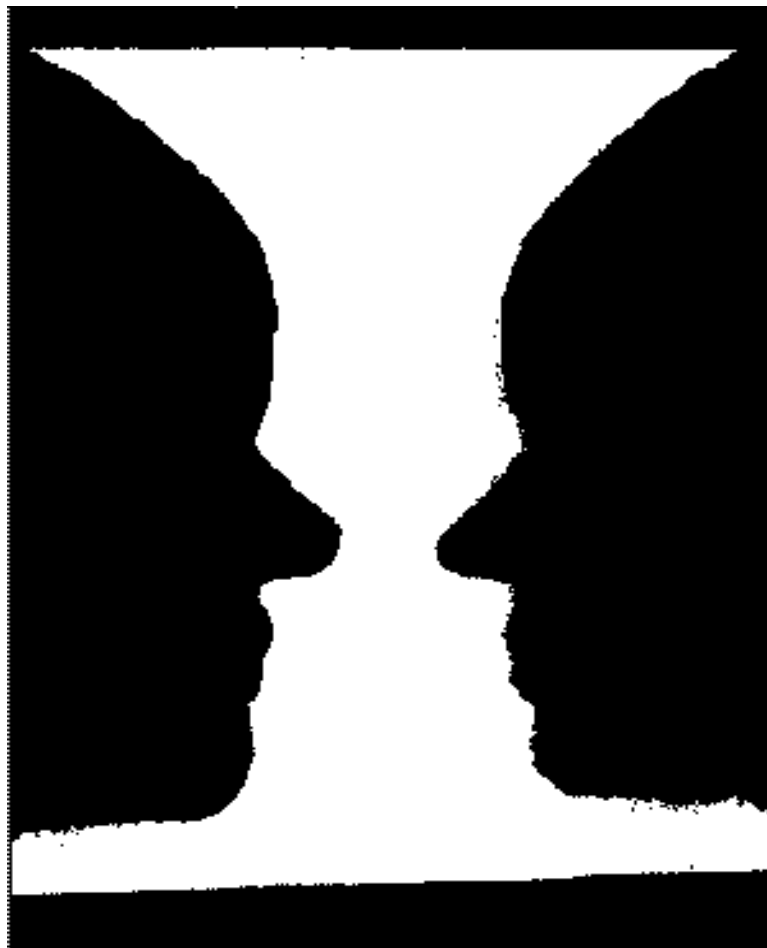


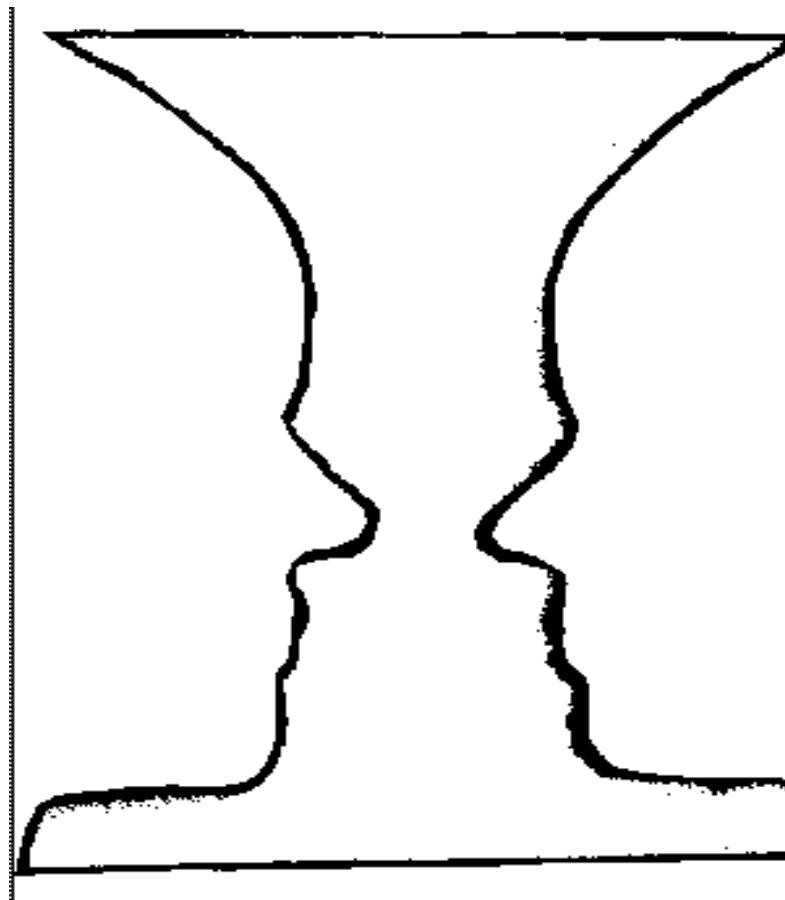














УСППП

- ▶ Уточнять
- ▶ Слушать
- ▶ Поощрять
- ▶ Подтверждать понимание
- ▶ Перефразировать

Подходящий язык

- ▶ Пациент не знает последствий нерегулярного лечения гонореи.
- ▶ Пациент не знает признаки герпеса.
- ▶ Пациенту нужна информация по профилактике сифилиса.
- ▶ Пациенту нужно понять схему лечения трихомониаза.
- ▶ Пациент хочет получить больше информации о антимикробных препаратах.

Простой язык

Если вы, будучи больным хламидиозом, получаете лечение препаратами, и не будете прерывать лечения на протяжении всего его курса, ваше лечение будет эффективным, и у вас будет благоприятный исход – излечение.

Простой язык

*Если вы без перерыва
получите полный курс
лечения, то вы
вылечитесь.*

ГПП

- ▶ Говорите
- ▶ Просто и
- ▶ Понятно

НОНЗС

- ▶ **Непринужденно**
- ▶ **Открыто**
- ▶ **Наклоняться к пациенту**
- ▶ **Зрительный контакт**
- ▶ **Сидеть прямо/улыбаться**

Язык тела

- ▶ Слова передают только 7% эмоционального воздействия человеческого общения
- ▶ Голосовые элементы – 38%
- ▶ Выражение лица – 55%

Язык тела

- ▶ Вариации тембра, силы, темпа и качества голоса
- ▶ Охи, вздохи, смех
- ▶ Выражение лица
- ▶ Движение тела – жесты, шарканье ногами, пожимание плечами.

Невербальное общение может показать, что вы **действительно** слушаете.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Обратная связь – процесс, посредством которого вы можете оценить, понимают ли вас клиенты, и спросить у них, как они себя чувствуют, и что они могли бы улучшить.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

- ▶ Говорите, что непосредственно видели или чувствовали
- ▶ Не давайте интерпретаций
- ▶ Избегайте личностных оценок
- ▶ Говорите только от своего имени

Открытые и закрытые вопросы

- Что такое ТВ?
- Как вы думаете, можно ли вылечить ТВ?
- Как распространяется ТВ?
- Трудно ли вам принимать лекарства?
- Какие именно трудности вы испытываете при приеме лекарств?
- Почему вы считаете, что вам надо принимать лекарства?
- ТВ излечим?
- Как лечат ТВ?

Поощрение

Поощрение означает внушение мужества и уверенности.

Поощрять – значит дать знать пациенту, что вы верите в то, что она/он может решить свои проблемы.

Похвала

Похвала означает одобрение.

Хвалить – значит полагаться на хорошее поведение пациента, находить, что хорошего пациент уже сделал.

Похвала и поощрение

- ▶ У меня сильная тошнота, поэтому я не принимал лекарства дальше.
- ▶ Да, я получаю изониазид и рифампицин. Я пью их раз в неделю.
- ▶ Последние несколько дней я чувствую горечь во рту после приема таблеток, поэтому я бросил их принимать.
- ▶ Я принимаю свои таблетки не каждый день.
- ▶ Я получил только два месяца лечения, но я с женой решил, что этого достаточно.

Ключевая информация

Ключевая информация – это специфическая, очень важная информация, которую вы должны представить клиенту, и которую он должен запомнить,

Клинический случай

- ▶ К вам обратилась молодая мама, на руках шестимесячный ребенок. Она очень переживает, что ребенок ночью плохо спал, плакал, плохо сосал грудь. Она днем начала давать прикорм, сразу дала 5-6 ложек каши.

Ваша тактика:

- ▶ Как Вы себя будете вести и с чего начнете для того, чтобы мама успокоилась?
- ▶ Какие вопросы Вы используете?
- ▶ Расскажите какие основные навыки МЛО, Вы используете?

Литература

- ▶ Семинар по МЛО для медработников.
Пакет для участников 2011г
- ▶ **МОДЕЛИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И ОБЩЕНИЯ ВРАЧА И ПАЦИЕНТА**
25.09.2018
- ▶ **ОБЩЕНИЕ ВРАЧА: ВВЕДЕНИЕ В ПСИХОЛОГИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО**
ОБЩЕНИЯ. В.В. Болучевская, А.И. Павлюкова (Волгоград) 2011г