

# Навыки межличностного общения

**LOGO**

# 4. Умение слушать и понимать пациента



# Вопрос к аудитории:

**Какие навыки необходимы для того, чтобы быть внимательным слушателем?**

**Перечислите эти навыки**



# Умение слушать

- ❖ Часто медицинские работники слушают пациента, но фактически, думая о своем, не понимают его слов
- ❖ Во время беседы необходимо обращать внимание на мимику, эмоции и жесты пациента, которые представляет медработнику достоверную информацию о состоянии пациента (grimаса боли, страдальческое выражение лица и т.д.).
- ❖ Для того, чтобы показать пациенту, что его слушают и понимают необходимо повторять слова пациента, перефразировать, оказывать сочувствие, обобщать важных моменты беседы

**Это навык, который требует постоянной практики**

# Самостоятельная работа

## «Самооценка умения слушать»



# Упражнение

## «Умение слушать»



# Уровни реагирования

- ❖ Каждый человек по-своему реагирует на ту или иную проблему
- ❖ Обычно человек готов и может справиться со своей проблемой, когда оценит влияние этой проблемы на его жизнь
- ❖ Роль медицинского работника заключается в том, чтобы помочь пациенту понять свое состояние и решить свою проблему

# Уровни ответной реакции

- ❖ Дать совет
- ❖ Оказать сочувствие (такая же история приключилась как-то со мной...)
- ❖ Проигнорировать
- ❖ Приказать, направить, отдать распоряжение
- ❖ Предупредить, ругать, угрожать
- ❖ Читать мораль, проповедь
- ❖ Грубо льстить, потворствовать

# Уровни ответной реакции

- ❖ Обидеть, пристыдить
- ❖ Провести анализ, отклониться от темы
- ❖ Успокоить, выразить сочувствие
- ❖ Задать вопросы, утешить
- ❖ Отвлечь внимание, пошутить
- ❖ Убедить, упросить не делать что-либо
- ❖ Осудить, подвергнуть критике

# Помните

- ❖ Аббревиатура УСППП помогает запомнить, как правильно реагировать на проблемы пациента.



# Отражение и пересказ

- ❖ **Понимание чувств собеседника и точное отражение их очень важны и необходимы в процессе общения**
- ❖ **Для того, чтобы пациент выполнил рекомендации врача, сначала он должен поверить, что медработник слышит и понимает его чувства, потребности и обеспокоенность**

# Важность отражения чувств

- ❖ Семейные проблемы пациентов и эмоциональные стрессы могут стать основой тревожных состояний
- ❖ Помогая пациенту определить, объяснить и противостоять таким чувствам, медработник дает возможность пациенту принять лучшее решение своей проблемы

# Помните

- ❖ Один из способов начать диалог, цель которого – помощь пациенту в его ситуации и принятие им правильного решения – состоит в точном отражении и объяснении чувств пациента

# Чувства собеседника определяют

- ❖ Через интонацию голоса
- ❖ Посредством анализа используемых слов
- ❖ Оценивая язык тела

# Точное отражение чувств пациента

Это -

- ❖ Определение чувств пациента
- ❖ Интерпретация и объяснение их пациенту
- ❖ Совместный поиск вариантов выхода из ситуации и решения проблемы пациента

# Модель решения трудных ситуаций пациента

- ❖ точно отразите чувства пациента
- ❖ обобщите их
- ❖ проведите анализ их причины
- ❖ интерпретируйте их
- ❖ найдите выход из положения

# Модель в действии

- ❖ **Вы чувствуете ...** (медработник определяет и отражает чувства),
- ❖ **потому что вы ...** (медработник объясняет чувства),
- ❖ **и вы хотите ...** (медработник помогает пациенту справиться с возникшей ситуацией, предлагая варианты возможных действий)

# Упражнение «Отражение»

## Пациент:

1. Просто дайте мне лекарство, которое прекратит кашель у моего ребенка. Я не хочу отвечать на ваши вопросы. Разве вы не видите, как выглядит мой ребенок?
2. Я дала своему ребенку раствор ОРС, который вы мне выписали, но у него до сих пор диарея.
3. Моя свекровь постоянно придирается ко мне. Все, что я ни делаю, неправильно.
4. Мой муж бьет меня, если я привожу ребенка в клинику, потому что он не верит врачам. Мне это не нравится, но он имеет на это право.

# Пересказ

- ❖ Это повторение своими словами информации пациента
- ❖ Пересказ помогает подтвердить, что медработник правильно понял пациента
- ❖ Применяется во время отражения слов и чувств пациента

# Слухи и дезинформация

❖ Что такое слухи?

❖ Что такое дезинформация?

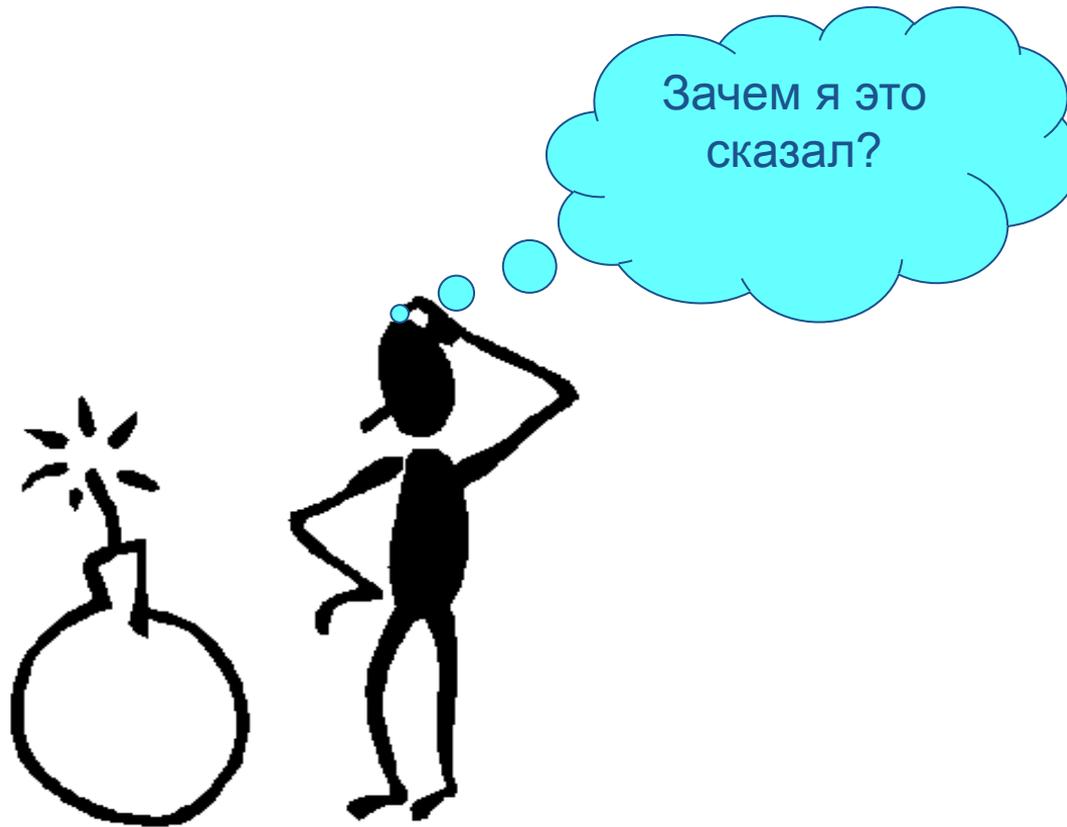


# Слухи и дезинформация

- ❖ Слухи – это распространение не достоверной, не проверенной информации
- ❖ Дезинформация – это распространение искаженных или заведомо ложных сведений для достижения каких-то своих целей (пропагандистских, военных и т.д.)

# Упражнение

## «Слово слетело с уст»



# Помните

- ❖ Люди не могут запомнить так много информации. Люди слушают избирательно, что зависит от их ценностей и интересов
- ❖ Правда может стать неправдой, когда люди думают, что они только повторяют то, что слышали
- ❖ Как можно больше людей нуждаются в том, чтобы услышать правильную информацию непосредственно от специалиста
- ❖ Информация должна быть подана в простой форме, с использованием понятных терминов

**Спасибо за внимание**

