



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГБПОУ «СВЕРДЛОВСКИЙ ОБЛАСТНОЙ МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ»
ЦЕНТР ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ



КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ МЕДИЦИНСКОГО РАБОТНИКА

ПСИХОЛОГ ЦОЗДИП

КРИВОШЕЕВА Ю.А.

РУКОВОДИТЕЛЬ ЦЕНТРА

ТАТАРЕВА С.В.

КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ

Коммуникативные навыки являются одной из важнейших составляющих успешной деятельности медицинского работника любой специальности, обеспечивая ему эффективное и качественное взаимодействие не только в модели «медицинский работник—пациент», но и при общении с коллегами, младшим медицинским персоналом и родственниками пациентов.



ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ :

- Приводит к более полной и точной врачебной оценке состояния больного
- К сокращению времени для постановки диагноза
- К повышению качества жизни самих медицинских работников
- Снижению восприимчивости к профессиональному стрессу
- Уменьшает профессиональное «выгорание»
- Повышает профессиональное самоуважение
- На таких медработников больные реже жалуются, меньше обвиняют их в использовании служебного положения или в недостаточно эффективном лечении



КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ:

1. Использование навыка самопрезентации. Установление контакта
 2. Использование навыка зрительного контакта
 3. Использование навыка активного слушания
4. Использование навыка постановки закрытых и открытых вопросов
5. Использование навыка работы с депрессивными, тревожными и конфликтными пациентами

НАВЫК САМОПРЕЗЕНТАЦИИ

- Поприветствовать пациента
- Познакомиться с пациентом и/или назвать пациента по имени/имени-отчеству
- Представиться пациенту (свое имя и свою роль) – в случае первичного приема



УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА

- Изменение позы и соблюдение/принятие оптимальной дистанции для пациента
- Медработник располагается так, чтобы, не вставая с места, мог дотянуться рукой до пациента
- Равный зрительный контакт
- Забота о комфорте пациента

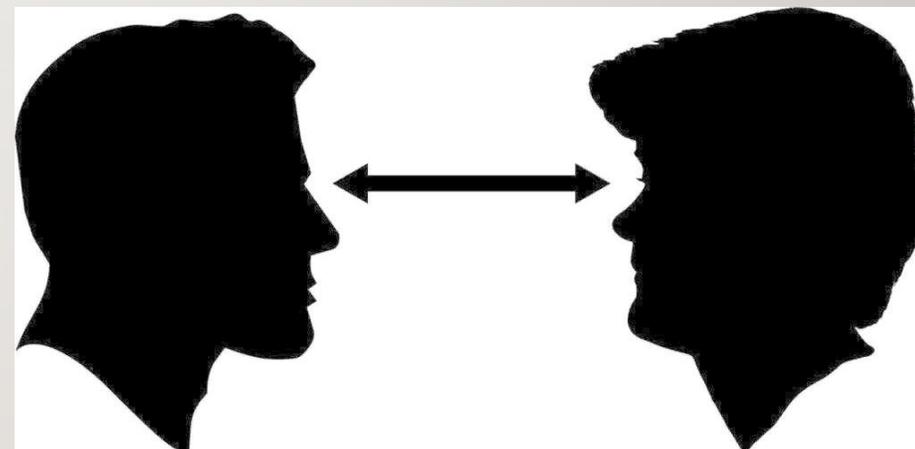


ЗРИТЕЛЬНЫЙ КОНТАКТ

Визуальный контакт – невербальное средство общения, которое подкрепляет любую коммуникацию.



Для пациента потеря зрительного контакта в большинстве случаев означает недостаточную компетентность медицинского работника, а это приводит к утрате доверия, что было неоднократно отмечено пациентами в беседе после завершения приема.



Необязательно смотреть пациенту прямо в глаза, можно мысленно нарисовать треугольник на его переносице и смотреть на него

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ

Активное слушание - техника, позволяющая точнее понимать психологическое состояние, чувства, мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе, подразумевающих активное выражение собственных переживаний и соображений.

- ❖ Пауза
- ❖ Уточнение
- ❖ Поощрение
- ❖ Резюмирование
- ❖ Эмпатия



ПРИЕМЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

Пауза

Своевременно
выдержанное
молчание

Помочь собеседнику
собраться с мыслями
и выговориться до
конца

Уточнение

Вы просите уточнить
отдельные
положения
высказываний
пациента

“Могли бы Вы
уточнить ...?”
“Повторите еще
раз...”

Поощрение

Заключается в
заинтересованности,
выраженном желании
выслушать собеседника

Важна
доброжелательность
Без оценочных
суждений

ПРИЕМЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

Резюмирование

Краткое повторение того, что сказал пациент

- Проблемы
- Детали анамнеза
 - Идеи
 - Опасения
 - Ожидания
- Вопрос для прояснения

Эмпатия

Выражение сопереживания

Точное отражение переживания, чувства, эмоций собеседника с демонстрацией их понимания и принятия

ПОСТАНОВКА ЗАКРЫТЫХ И ОТКРЫТЫХ ВОПРОСОВ



Открытые вопросы –
сформулированы так, чтобы
было необходимо дать
развернутый ответ:

**Что? Как? Почему? Каким
образом? При каких
условиях?**

Получение от собеседника как
можно больше информации

Закрытые вопросы –
предполагают однозначный
ответ.

Уже готовые гипотезы:

**Вы принимали какие-нибудь
лекарства?**

Вы измеряете давление?

**Появилось ли затруднение
дыхания?**

ИЗБЕГАЙТЕ МОРАЛЬНЫХ ОЦЕНОК, ОСУЖДЕНИЯ (КАК ВЫ МОГЛИ?)



**Каждый больной имеет право на медицинскую помощь не зависимо от
его личностных особенностей**



ПРИНЦИПЫ ОБЩЕНИЯ С КОНФЛИКТНЫМИ ПАЦИЕНТАМИ

- ✓ Слушайте внимательно, и Вы поймёте, что стоит за агрессией
- ✓ Не поддавайтесь на провокации
- ✓ Не повторяйте за пациентом грубых слов
- ✓ Не принимайте на свой счёт
- ✓ Обращайтесь к пациенту по имени



ПРИНЦИПЫ ОБЩЕНИЯ С КОНФЛИКТНЫМИ ПАЦИЕНТАМИ

- ✓ Выразите сочувствие и понимание
- ✓ Согласитесь и принесите извинения
- ✓ Возьмите, перерыв при необходимости и по возможности
- ✓ Предложите план действий
- ✓ Заканчивайте своё предложение решения закрытым вопросом.



КАК ПОВЫСИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОБЩЕНИЯ МЕДРАБОТНИКА С ПАЦИЕНТОМ:

- Следить за скоростью и темпом речи
- Не использовать специальную терминологию
- Правильно выбирать время для общения
- Следить за интонацией голоса



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ !

