



# БАЗОВЫЕ НАВЫКИ ПАЦИЕНТ- ОРИЕНТИРОВАННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

ОНПР -2016г.



# План

---

!

- Активное слушание. Техники.
- Управление голосом
- Эмпатия
- Комментирование действий



# Задачи обучения

---

!

- Применять техники активного слушания.
- Управлять голосом
- Проявлять вербальную и невербальную эмпатию
- Комментировать свои действия



# Активное слушание

! –техника, которая позволяет понимать психологическое состояние собеседника с помощью приёмов участия в беседе





# 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 услышали 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.



# Приемы активного слушания

## Техника № 8. Резюме

- В завершение беседы, вы подводите итоги и резюмируете договоренности. Прием позволяет обобщить и прояснить важные вопросы, затронутые в беседе, закрепить договоренности и перейти к следующему этапу беседы.
- *Примеры:*
- – Итак, у Вас боль при глотании, кашель по ночам, температура до 38 градусов. Болеете 2 дня. Принимали аспирин без улучшения. Я ничего не упустил? / Я Вас правильно понял?

# Упражнение в команде

---

- Отработайте навык активного слушания по сценарию «Прием патронажной сестры на дому у Асели»

# Управление голосом

- Менять скорость и темп речи при общении с конкретным пациентом.
- Следить за интонацией своего голоса, убедиться, что она соответствует тому, что вы собираетесь сказать. Тон может выражать интерес, заботу, безразличие и раздражение, страх, гнев;
- Выбирать нужную громкость: говорить так, чтобы вас слышали, но не кричать;
- Модуляция голосом важные моменты



# Эмпатия

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



# Эмпатия

- **Эмоциональная** - основанная на механизмах проекции и подражания реакциям другого человека
- **Когнитивная** - базируется на интеллектуальных процессах (сравнение, аналогия)
- **Предикативная** – способность человека предсказывать реакции другого человека в конкретных ситуациях



# Компоненты эмпатии

## Эмоциональный

способность распознавать и понимать  
эмоциональные состояния партнера



# Эмпатия

## КОГНИТИВНЫЙ

способность распознавать чувства и действия  
партнера



# Эмпатия

Поведенческий  
способность грамотно использовать способы  
взаимодействия, помогающие и  
содействующие партнеру



# 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 ещё раз с вами поработаем завтра»)

**E xplore-** раскрыть эмоцию подробнее («расскажите, что вас ещё беспокоит по поводу лечения?»)

# Невербальная эмпатия

- Жесты
- Выражение лица (мимика)
- Поза
- Взгляд
- Дистанция
- Прикосновение



# Как развить эмпатию

- Наблюдайте за невербальным поведением людей, чтобы оценить их состояние
- Проявляйте чуткость по отношению к окружающим, предлагайте помощь
- Применяйте методику активного слушания
- Поняв состояние другого, уточните так ли это, получите обратную связь
- ...и другие способы, которые помогут вам!



# Упражнение на эмпатию

- Проявите навык «Эмпатия» в командах по сценарию «Прием патронажной сестры у Асели». Напишите фразы на проявление эмпатии к Асели.

# Обратная связь по Эмпатии

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



# Навык комментирования своих действий

- Для обеспечения комфорта пациента и прозрачности интервью
- Говорить, что будем делать – «я посмотрю Ваши лимфатические узлы»  
non-verbal empathy in medical counseling
- Говорить, что делать пациенту – «поднимите руки, повернитесь, встаньте сюда»
- Озвучиваем результаты осмотра – «в легких хрипов нет»

# Упражнение на комментирование

- Отработайте навык «Комментирование» в командах по сценарию «Патронажный приём у Асели»



# Упражнение по чек листу

---

- Разбейтесь на тройки
- Медсестра-пациент-эксперт