

Межличностное общение

Кафедра семейной медицины
Асс. Усенова А.А.
23.09



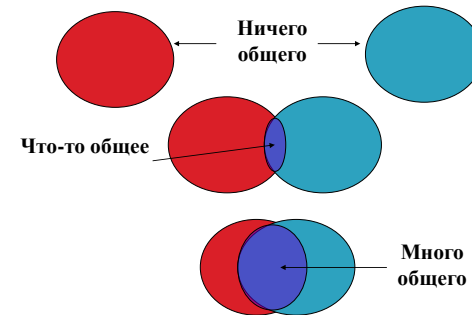
Общение

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



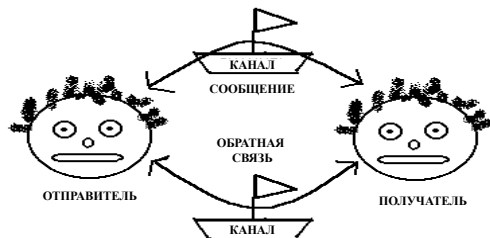
5

Общность



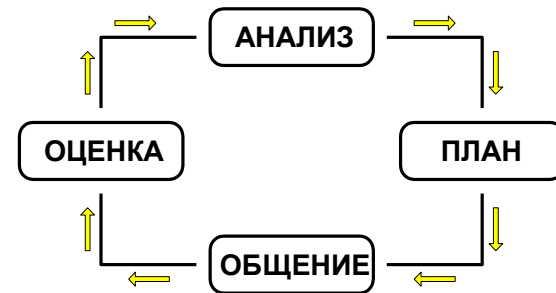
6

Процесс общения



7

Этапы процесса общения



8

МЛО

Межличностное общение – это вербальный и невербальный обмен информацией между двумя и более людьми **лицом к лицу**.



9

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.*



10

Ценности

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



11

Восприятие

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



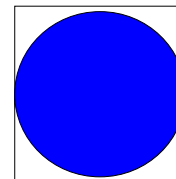
12

Восприятие

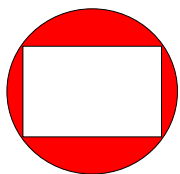
1% – вкус
1,5% – осязание
3,5% – запах
11% – слух
83% – зрение



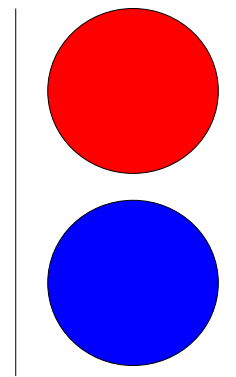
13



14



15



16



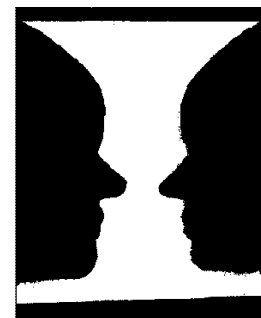
17



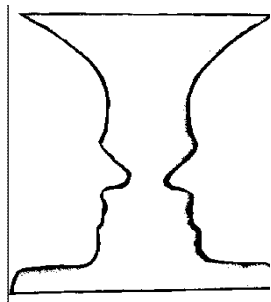
18



19



20



21



22

УСППП

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

23

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 об антимикробных препаратах.

24

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.



25

Простой язык

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



26

ГПП

- Говорите
- Просто и
- Понятно



27

НОНЗС

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



28

Язык тела

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



29

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.



30

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.



31

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

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



32

Открытые и закрытые вопросы

Diagram illustrating a sequence of nodes and their relationships:

- Top row: $T ?$
- Second row: $T ?$
- Third row: $T ?$
- Fourth row: $T ?$
- Fifth row: $T ?$
- Sixth row: $T ?$
- Seventh row: $T ?$
- Eighth row: $T ?$
- Ninth row: $T ?$
- Tenth row: $T ?$
- Eleventh row: $T ?$
- Twelfth row: $T ?$
- Thirteenth row: $T ?$
- Fourteenth row: $T ?$
- Fifteenth row: $T ?$
- Sixteenth row: $T ?$
- Seventeenth row: $T ?$
- Eighteenth row: $T ?$
- Nineteenth row: $T ?$
- Twentieth row: $T ?$
- Twenty-first row: $T ?$
- Twenty-second row: $T ?$
- Twenty-third row: $T ?$
- Twenty-fourth row: $T ?$
- Twenty-fifth row: $T ?$
- Twenty-sixth row: $T ?$
- Twenty-seventh row: $T ?$
- Twenty-eighth row: $T ?$
- Twenty-ninth row: $T ?$
- Thirtieth row: $T ?$
- Thirty-first row: $T ?$
- Thirty-second row: $T ?$
- Thirty-third row: $T ?$
- Thirty-fourth row: $T ?$
- Thirty-fifth row: $T ?$
- Thirty-sixth row: $T ?$
- Thirty-seventh row: $T ?$
- Thirty-eighth row: $T ?$
- Thirty-ninth row: $T ?$
- Fortieth row: $T ?$
- Forty-first row: $T ?$
- Forty-second row: $T ?$
- Forty-third row: $T ?$
- Forty-fourth row: $T ?$
- Forty-fifth row: $T ?$
- Forty-sixth row: $T ?$
- Forty-seventh row: $T ?$
- Forty-eighth row: $T ?$
- Forty-ninth row: $T ?$
- Fiftieth row: $T ?$



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 ч 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,



37

Клинический случай

Вы ведете пациента 45 лет, который находится на поддерживающей фазе лечения после интенсивной фазы по поводу легочного туберкулеза. В данный момент он чувствует себя хорошо, жалоб не предъявляет и он не хочет больше принимать таблетки, говорит, что ему уже лучше, зачем травить организм.

- ▶ Какое консультирование Вы с ним проведете?
- ▶ Для того, чтобы убедить о необходимости продолжения лечения, какие навыки МЛО Вы используете?



38

Благодарю за внимание!



39