

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.



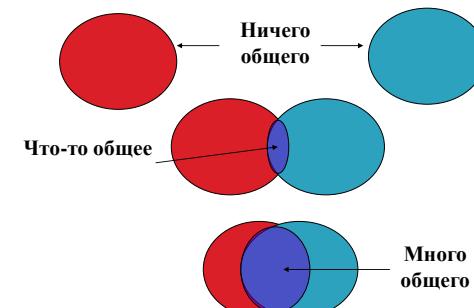
5

Процесс общения



7

Общность



6

Этапы процесса общения



8

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 верbalного общения,
3. Практика невербального общения,
4. Активное слушание,
5. Эффективное ведение беседы, и
6. Использование ресурсов и вспомогательных материалов.

9

10

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.

11

12

Восприятие

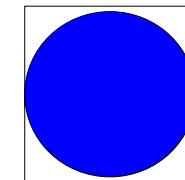
1% – вкус

1,5% – осязание

3,5% – запах

11% – слух

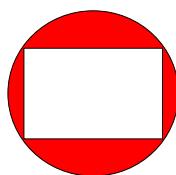
83% – зрение



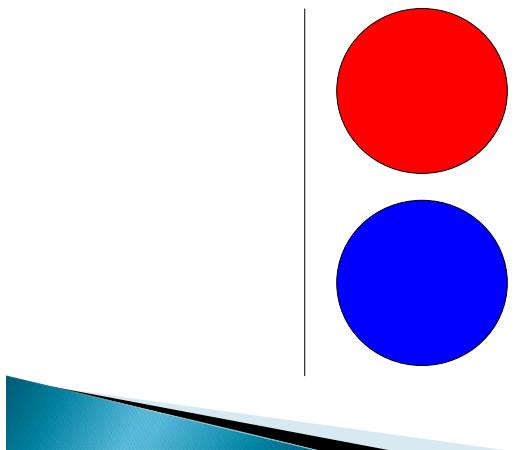
13



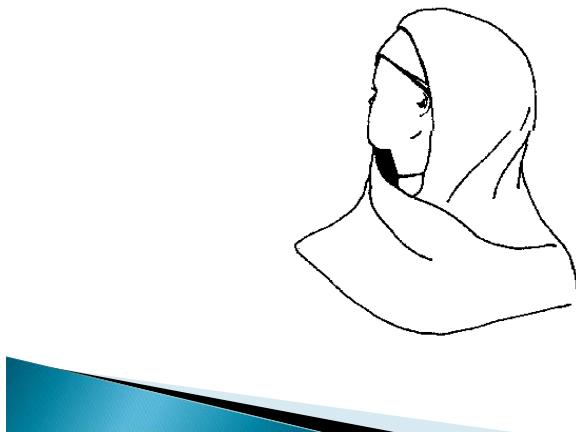
14



15



16



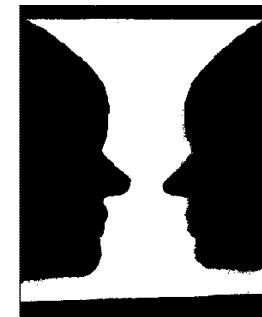
17



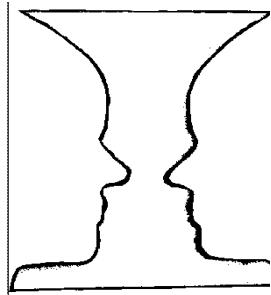
19



18



20



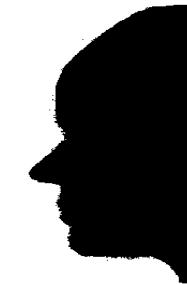
21

УСПП

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



23



22

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 препаратам, 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%



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

Открытое и закрытое вопросы



33

Похвала

Похвала означает одобрение.

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



35

Поощрение

Поощрение означает внушение мужества и уверенности.

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



34

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.



36

Ключевая информация

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

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?

Благодарю за внимание!

37

38

39