



РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР
РАЗВИТИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Вебинар 3

Коммуникативные навыки врача с пациентами

Часть 2

Лаззат Сарсенова
lazzat.sarsenova@kaznu.kz

План:

- Навыки:

1. Установление контакта
2. Управление интервью
3. Активное слушание: пауза
4. Активное слушание: поощрение и резюмирование
5. Эмпатия
6. Комментирование
7. Информирование
8. Планирование
9. Завершение интервью

Эмпатия —
осознанное сопереживание текущему
эмоциональному состоянию другого человека
без потери ощущения внешнего происхождения
этого переживания.

Rogers C. A theory of therapy, personality and interpersonal relationships as developed in the clientcentered framework, 1959

Карл Роджерс

определяет эмпатию как способность
«почувствовать личный мир клиента, так, как
если бы это был его собственный, но никогда
не теряя КАК ЕСЛИ БЫ характеристику»

Carl Rogers (2007, pg. 243)

Эмпатия – процесс, состоящий из 2 стадий:

1) **Выяснить и добиваться** четкого понимания и признания ситуации и чувств другого человека

2) **Сообщить** это **понимание** пациенту/собеседнику в очевидной и **комфортной** манере

Большинство из нас делают только половину. Мы можем признавать и быть чувствительными к ситуации пациента, но часто мы не демонстрируем это явно. Ключевым в эмпатии является именно открытая демонстрация и проявление чувствительности пациенту таким способом, что он ощущает нашу поддержку.

Эмоциональный интеллект

англ. ***emotional intelligence*** — способность человека распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания других людей и свои собственные, а также способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач

Мнемоническая схема для демонстрации эмпатии – **N.U.R.S.E** (нянчить, обхаживать, сиделка/медсестра)

Например, рассмотрим случай с недавно диагностированным диабетиком, который выразил опасения по поводу его предстоящей выписки из больницы, сказав: «Не думаю, что я готов справиться со всем этим – постоянно проверять свою кровь и делать себе инъекции». Эмпатический ответ по данной схеме может выглядеть так:

Name – назвать или отзеркалить эмоцию - *“Вы выглядите обеспокоенным”*

Understand - понять эмоцию – *«Это действительно большой стресс - узнать такое про свое здоровье»*

Respect - проявить уважение – *«Сегодня Вы очень хорошо управлялись с тест-полосками и инъекциями инсулина»*

Support - поддержать – *«Мы еще раз поработаем с Вами завтра утром и я скажу вашей проходящей медсестре, чтобы она пришла в четверг утром поработать с Вами»*

Explore - раскрыть эмоции подробнее – *«Расскажите мне поподробнее, что Вас еще беспокоит по поводу поддержания уровня сахара дома»*

Невербальная эмпатия

Соответствующие словам, выражающим эмпатию:

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



Навык «Комментирование»

- Для обеспечения комфорта пациента и прозрачности интервью
- Говорить, что, зачем и как будем делать – «я посмотрю Ваши лимфатические узлы, нет ли там воспаления, увеличены ли они»
- Говорить, что делать пациенту – «поднимите руки, повернитесь, встаньте сюда»
- Предупреждать о возможных неприятных ощущениях во время осмотра/манипуляций – «может быть немного неприятно»
- Озвучиваем результаты осмотра – «лимфатические узлы не увеличены, это говорит о том, что воспаления в них нет»



Учебное видео

Комментирование



Благодарим за внимание!

Вопросы, замечания, предложения направлять по адресу:
lazzat.sarsenova@kaznu.kz Сарсеновой Лаззат



**РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР
РАЗВИТИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

Вебинар 3 Коммуникативные навыки врача с пациентами

Часть 2

Лаззат Сарсенова
lazzat.sarsenova@kaznu.kz



**Казахский национальный университет им. аль-Фараби
Высшая школа медицины**

Подготовлено по заказу Республиканского центра развития здравоохранения МЗ РК

Автор-разработчик: Лаззат Сарсенова, lazzat.sarsenova@kaznu.kz, 8-705-3084466

Помощь в подготовке видео, учебных материалов:

Марина Нью, магистр медицинских наук, тренер-эксперт коммуникативных навыков, врач-невропатолог

Данияр Абильдаев, магистр медицинских наук,

Назила Улыхсатова, врач-педиатр скорой неотложной медицинской помощи

Кымбат Чабеева, волонтер

Игорь Угай, магистр технических наук

Закадровый голос: Игорь Угай

Алматы, 2018