

# Эффективная коммуникация здоровья и расширение возможностей пациентов





## Основные коммуникативные навыки



# Содержание презентации

- Осознание собственных коммуникативных навыков
- Умение обращать внимание на невербальную коммуникацию
- Умение осуществлять конструктивную обратную связь
- Умение задавать открытые вопросы
- Использование активного слушания

# Осознание собственных коммуникативных навыков

- Какое воздействие на собеседника оказывают мои слова / поступки?
- К какому эффекту я стремлюсь?



Какое воздействие моя манера общения оказывает на окружающих?

- Как я задаю вопросы, выслушиваю ответ собеседника и осуществляю обратную связь?
- Получаю ли я желаемый результат?
- Какие невербальные сигналы я сообщаю окружающим людям?
- Как мои коммуникативные привычки влияют на других людей?

# Умение обращать внимание на невербальную коммуникацию



## Осуществление конструктивной обратной связи

1. Сначала прокомментировать положительные аспекты, а потом высказать предложения по поводу того, что можно было бы улучшить.
2. Быть честным и говорить конкретно
  - **Цель:** Помочь человеку научиться и быть более подготовленным к изменениям
  - **Результат:** Мотивация к обучению и к изменению своего поведения. Предпринять действия.

# Чего следует избегать при конструктивной обратной связи

- Избегайте прямой критики и обвинений
- **Цель:** Показать, что вы лучше.
- **Результат:** Пассивность, отсутствие действий.

## Результат конструктивной обратной связи



# Умение задавать открытые вопросы

- Задавайте открытые вопросы, чтобы получить качественную информацию
  - Что...
  - Как...каким образом...
  - Где.... Откуда....
  - Кто.....
  - Пожалуйста, приведите пример. Пожалуйста, расскажите подробнее...
  - (Почему...)
  
- **Послание:** Мне интересно узнать вашу точку зрения.
- **Результат:** Этот медицинский работник действительно интересуется моим мнением

# Почему?

- Вопросы, начинающиеся с «почему», воспринимаются как критика
- Они могут вызвать эмоциональную реакцию
- Следовательно, используйте их с осторожностью 😊

## Основные правила использования открытых вопросов:

- Ваше внимание должно быть направлено «наружу» (аптайм)
- Ваше послание: Я хочу понять!
  
- **Как?** Задавая открытые и наводящие вопросы и слушая
- **Результат:** Научиться понимать намерения пациента

# Активное слушание



## Использовать активное слушание – значит...

- *Полностью* сосредоточить свое внимание на собеседнике
- Пытаться понять, что имеет в виду ваш собеседник – *с его точки зрения*, не осуждая его.

## Для чего необходимо активное слушание?

- Это лучший способ получить информацию
- Собеседнику комфортно с вами общаться (полное внимание)
- Стимулирует открытость и креативность: легче формулировать идеи и мысли
- Ощущение, что тебя уважают и ценят: как личность и как профессионала
- Можно выяснить намерения собеседника

## Как осуществлять активное слушание?

- Выражайте свой интерес вербальными и невербальными методами.
- Примите ценность того, что сообщает вам другой человек, и стоящие за этим убеждения.
- Используйте открытые вопросы и старайтесь получить дополнительную информацию.
- Акцент на собеседнике – ваше внимание полностью принадлежит ему.
- Передавайте позитивные послания невербальными методами.
- Отложите в сторону собственные предрассудки.
- Проверяйте, что вы все правильно поняли.

## При активном слушании нельзя:

- Осуждать / оценивать то, что говорит, делает или чувствует ваш собеседник
- Обдумывать свои ответы
- Думать о посторонних вещах
- Вставлять комментарии, чтобы показать, что «вы лучше знаете»

# Применение навыков эффективной коммуникации на практике



**ЧТО ПРОИЗОШЛО?**

**Попробовать  
применить  
новый план.**



**Почему это  
произошло?**

**Что бы вы сде-  
лали по-другому  
в следующий раз?**