

Обучение студентов навыку «активного слушания»

Эпизод тренинговой
программы «формирование
коммуникативных навыков
врача по Калгари-
Кембриджской модели
медицинской консультации»



Калгари-Кембриджская модель
медицинской консультации

II ЭТАП: СБОР ИНФОРМАЦИИ

*Исследование
проблем пациента*






ПРИ ДЕФИЦИТЕ МАГНИЯ

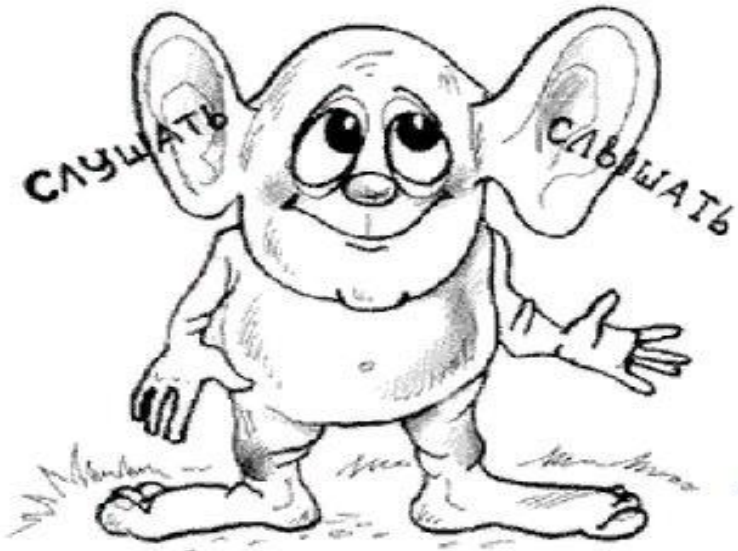
Действительно ли мы
слышим то, что нам
говорят?





Работа с рассказом пациента
фразы раздать

Активное слушание



5. РАЗВИТИЕ ИДЕИ:

«Из того, что вы сказали, следует...»

4. РЕЗЮМИРОВАНИЕ:

«Если я Вас правильно понял, то ...
(обобщенно воспроизвести информацию)»

3. УТОЧНЕНИЕ:

«Поясните, пожалуйста, что Вы имели в виду, когда говорили...
(повторите слово в слово)»

2. ПОВТОРЕНИЕ:

«Правильно ли я услышал...(повторите слово в слово)»

1. МОЛЧАЛИВОЕ СЛУШАНИЕ, «ДА»-РЕАКЦИЯ

(кивок головой, приветливая улыбка или заинтересованный взгляд)

«Понимаю», «Продолжайте, пожалуйста», «Ага, Угу»

II ЭТАП: СБОР ИНФОРМАЦИИ

*Исследование
проблем пациента*



Использовать техники открытых и закрытых вопросов, переходя от открытых к закрытым.

Внимательно слушать, предоставлять пациенту возможность высказаться до конца, не перебивая и давая пациенту время собраться с мыслями перед тем как ответить на вопрос или продолжать ответ после паузы.

Поощрять пациента с помощью вербальных и невербальных сигналов, используя: ободрение, молчание, повторение, перефразирование, уточнение.

Прояснять неясные либо требующие объяснения утверждения пациента («Не могли бы вы уточнить, что вы имеете в виду под головокружением?»).

Периодически суммировать услышанное, чтобы выяснить, насколько правильно врач понял слова пациента, предлагать пациенту исправить неверно истолкованное или продолжить рассказ далее.

Работа в парах «Рисование на слух»



Обсуждение задания:

Почему у кого рисунки получились, а у кого-то не очень?

- *Использовались ли уточняющие вопросы?*
- *Заботился ли «Объясняющий» о том, чтобы «Рисующий» его правильно понял?*
- *Был ли совместный поиск «общего смыслового пространства»?*

Задание:
Учимся слушать и
оценивать





Расспрос:	«Что привело вас?» или «Что бы вы хотели обсудить сегодня?» или «С чем пришли?»
6. Открытый вопрос (в начале)	
7. Начало расспроса с фразы «На что жалуетесь?»	Использование открытого вопроса «На что жалуетесь?» или «Что Вас беспокоит?»
8. Слушание	Без перебивания
9. Обобщение	Повторяет сказанное пациентом для подтверждения правильности своего понимания того, что говорит пациент; приглашая пациента поправлять или добавлять
10. Скрининг	Предпринимает попытку для выявления других (второстепенных, скрытых) проблем через вопрос «Что еще беспокоит?» «Это всё, что беспокоит?»
	при этом использует «обращение по имени (имени отчеству), что-то ещё беспокоит?»
	и проводит скрининг до начала выявления подробностей
11. Учёт мнения пациента	Спрашивает, с чем пациент связывает свое состояние, не предлагая вариантов ответа
12. Использование открытых вопросов	при сборе информации о чем-то конкретном, например «Расскажите об это подробнее», «Что можете рассказать об этой проблеме»

Слушание-один из важнейших навыков врача при общении с пациентом



Коммуникативные навыки

Активное слушание включает в себя: молчаливое слушание, повторение, уточнение, резюмирование, перефразирование

Нужно учиться слышать то, что действительно говорит пациент

Уточняющие вопросы могут быть очень полезны

Важно «найти общий» язык с пациентом, тогда и лечение будет более эффективным



Спасибо за внимание!