

«Психотерапия новой волны»
Мастерская эффективной коммуникации

*Синдром Сирано де Бержерака:
конфликт обманутых надежд
или конфликт недопонимания*

*Проф. Киосева Е.В.,
доц. Пацкань И.И.,
доц. Бешуля О.А.*

ГОО ВПО ДОННМУ ИМ. М. ГОРЬКОГО

Донецк 30 апреля – 2021 г.

КОНФЛИКТ

(определение)

Конфликт – от лат. *Conflictus*
(столкновение)

Столкновение
противоположных позиций,
интересов, взглядов или
мнений, сопровождаемое
значительными
отрицательными эмоциями.

Конфликтов нельзя избежать,
но ими можно управлять

КОМПЛАЙЕНС

(определение)


Комплайенс

Система действий пациента, которая формируется на основе его индивидуальных характеристик (личностных качеств, мотиваций, установок, ролевых позиций, убеждений, эмоциональных реакций, когнитивных функций)

*От чего зависит
эффективность формирования
терапевтического альянса в
процессе лечения?*

soft skills

*Эффективность зависит от того,
как пациент оценивает врача и
насколько ему доверяет*



Пациент всегда оценивает
человеческие, нравственные качества
личности врача

Понимает, что его благополучие
непосредственно зависит от
профессиональных знаний
специалиста и его нравственной
культуры

Современный специалист должен быть мастером коммуникации

Уметь
устанавливать
контакт и
добиваться
высокого уровня
эмпатии

Уметь
активизировать
(оптимизировать)
воображение своих
пациентов с
помощью слов и
визуальных образов

Это поможет
пациентам в
предстоящем
процессе
изменений

soft skills

Принцип сотрудничества, утилизации и гибкости

Сотрудничество
межличностное
взаимодействие
на уровне
ощущений

Утилизация
стереотипы
самопроявления
пациента -
основа
трансформацио
нных
изменений

Гибкость
адаптивные
команды: врач
сначала следует
за текущим
поведением
пациента, а
затем начинает
им руководить

Психологические основы
общения с пациентами

Технология
форми-
рования
привержен-
ности к
выполнению
рекоменда-
ций врача

Пошаговое руководство

Два основных подхода к формированию комплайенса

Запрограммировать себя на уравновешенное общение с потребителем медицинских услуг

Не доводить дело до конфликта

Технология убеждения пациента

Научитесь показывать, что на первом месте для Вас – интересы пациента

Приведите аргументы, демонстрирующие, что Вы защищаете интересы пациента
Например, Вы объясняете:

«Вы полагали, что состояние... не требует объемного вмешательства. Но ведь сами вы не могли увидеть (обнаружить, почувствовать, понять), что случилось... Однако, при дермоскопии мы с вами видим... поэтому в интересах пациента надо...»

Доказывайте приоритетность роли пациента во всех эпизодах взаимодействия

Исходя из интересов пациента, вы находите удобное время для процедур

Предоставляете скидки

Упреждаете дискомфорт после воздействия

Вручаете буклеты по проблемам, которые устраняете

Даете памятки по уходу за кожей

Объясняете, как лучше подготовиться к посещению специалиста

Это маркеры вашего интереса к пациенту

Рефлексируйте все, что происходит на консультации и в процессе лечения, поставив себя на место пациента

Размышляйте по формуле «Будь я на месте этого конкретного пациента, то...»

Как бы я вел себя на его месте?

Что бы я чувствовал в подобной ситуации?

О чем бы спросил?

Что бы меня беспокоило?

Почему бы я доверял или не доверял специалисту?

Рефлексируйте по формуле
мысленного завершения ситуации
«Как если бы»:

*Если бы я увидел, услышал это, то...
(сказал бы, подумал бы, решил бы)...*

Если бы меня коснулось это, то я...

*Если бы со мной так обошлись, как
поступаю я, то ...*

Демонстрируйте доверительность в общении с пациентом и будьте инициатором доверительных отношений

Приемы установления
доверительных отношений:
Открытость в общении. Вы
расположены к партнеру, хотите
установить и поддерживать с ним
контакты

Подключение к коммуникации положительной экспрессии:

Легкая улыбка, спокойный
голос, малый и средний
круг жестов, отсутствие
резких движений

Демонстрация сенсорной доверчивости:

Прямой, длительный контакт
глаз, приближение корпуса тела
к партнеру, прикосновение к
руке пациента (например,
чтобы поддержать в ситуации
тревоги)

Общайтесь с пациентом в форме диалога

Искусство воздействия на пациента состоит в том, чтобы выслушать его и переубедить, если требуется. Решение такой задачи возможно только при общении в форме диалога

Формула диалога: «Я говорю – ты говоришь, я тебя слушаю, а ты выслушивай меня»

Вовлекайте пациента в совместное принятие решения

Этот способ блокировки конфликтов
противоположен патернализму, их
провоцирующему

Оппонент становится полноправным
участником коммуникации, обмена
мнениями

Задача врача

Выяснить, с чего пациент хотел бы начать программу коррекции, чем намерен ограничить рекомендованный план, на какие гарантии соглашается, (какую стоимость готов оплатить)

Задача врача

Вовлекая пациента в принятие решений, специалист объясняет ему, что можно, а что нельзя делать. Тем самым упреждаются конфликты, вызванные тем, что пациент был исключен из принятия решения

Обращайтесь к пациенту за СОВЕТОМ

Это самый простой способ
вовлечь пациента в принятие
СОВМЕСТНЫХ
решений, показать его
значимость при обсуждении
того, что касается результата
коррекции

Задача врача

Советоваться с пациентом
уместно по поводу удобного
времени записи на приемы,
объема согласованного
плана реализации
программы воздействия

Подстраивайтесь к сенсорному языку пациента

Для этого обратите внимание на то, как пациент воспринимает вашу информацию – с помощью зрения, слуха или ощущений

Основной сенсорный канал – зрение

Ваш оппонент внимательно следит за вашими манипуляциями, телодвижениями, поворотами головы, жестами, движениями глаз

Предоставьте ему возможность отслеживать Ваши действия – слегка замедляйте их, выполняйте акцентировано, чтобы пациент мог их свободно отслеживать и оценивать

Основной сенсорный канал – слуховой

Пациент внимательно вслушивается в вашу информацию, следит за логикой, интонациями, подбором слов, вникает в сказанное вами

-Постарайтесь выражать свои мысли ясно, последовательно, поясняйте значение использованных вами специальных терминов, следите за ударениями, избегайте сорных слов

В ином случае ваша речь будет раздражать оппонента, и он усомнится в вашем профессионализме

Ведущий сенсорный канал – ощущения

Ваш партнер охотно все показывает «на себе»: рукой обозначает с какой стороны и какой участок кожи его беспокоит. В доказательство показывает этот участок, поворачивает голову в вашу сторону

Чтобы подстроиться к тактильной системе пациента, также показывайте все, что можно на себе. Сделайте акцент на сенсбилизации - проведите мануальное обследование лица. Такие действия впечатлят вашего оппонента, поскольку ему подобные пассы нравятся, потому что его сенсорика «работает» в этом диапазоне

Используйте слова: Стартовать

Запустить

Глаголы

Получать доступ

*Обладать
ресурсами*

Возводить

Мобилизовать

Сооружать

Гармонизировать

Используйте слова:

*Существи-
тельные*

Источники

Ресурсы

Вершина

Цель

Задача

Изменение

Решение

Стремясь к конструктивности в общении с потребителем ваших услуг, действуйте так:

- Четко формулируйте свои вопросы и аргументы
- Мысли передавайте краткими предложениями – 7 – 9 слов
- Предлагайте конкретные варианты воздействия.
- Не уходите от ответов на сложные и каверзные вопросы
- Избегайте непонятных медицинских терминов
- Выражайте свои предложения и советы однозначно

Конструктивный подход к делу и ситуациям избавляет пациента от неопределенности

Неопределенность – деструктивное психологическое состояние, поскольку психика стремится к определенности

Рассуждения вокруг да около, многословие и расплывчатость умозаключений – это катализаторы конфликтов

Избегайте оценочной коммуникации!

Оценочная коммуникация – способ воздействия на партнеров, содержащий прямое или косвенное неприятие их поступков, суждений или личностных качеств, а также невыгодные сравнения с кем-либо или чем-либо

Люди не любят, когда их
оценивают хотя бы с малейшим
негативным оттенком

Им не нравится, когда их
осуждают за те или иные
поступки, ошибки и недостатки

Тем более людям не нравится
критика

Игнорируя запреты оценочной коммуникации, Вы мгновенно провоцируете защитную реакцию партнера по общению –

вспышку самолюбия,
выплескивающуюся вовне или подавляемую и затаенную внутри

Правила безоценочной коммуникации с пациентами:

Не задевайте самолюбие пациентов - не укоряйте их в чем-либо

- Не осуждайте за те или иные высказывания или неправильные действия

- Не читайте им мораль

- Не критикуйте их образ жизни, стиль поведения, высказанную точку зрения или поведение на приемах

Вместо укора, осуждения, морали или критики поинтересуйтесь у пациента:

- Как вы считаете...?

- Правильно ли будет...

- Согласны ли вы со мной в том, чтобы...

- Давайте вместе подумаем, как поступить...

-Побуждайте пациента спокойно и осмысленно излагать свое мнение


- Не высказывайте негативные оценки в их адрес – ни в прямой, ни в косвенной форме

Отступив от этого правила, вы испортите отношения с пациентом!

Техника Рациональной Нейтрализации Конфликтов - продуктивный способ установления нормальных деловых и межличностных отношений

Суть Рациональной
нейтрализации
конфликтов (РНК)

Оказавшись в
конфликтной ситуации,
вместо эмоций вы
используете рациональное
мышление, и оно помогает
вам действовать
правильно, достичь
искомых результатов в
общении

A photograph of three women with blonde hair, smiling and posing together at what appears to be a social event or party. They are wearing dark, possibly sequined or patterned dresses. The background is slightly blurred, showing other people and lights.

Эффективная стратегия
взаимодействия помогает создавать
позитивное будущее и определять
пути достижения желаемого
результата



Благодарю за внимание!