

# **«Эффективная коммуникация с пациентом»**

Накова Алина Эриковна – педагог – организатор  
ЧПОУ «Медицинский колледж «Призвание»,  
председатель Молодежного комитета Врачебной  
палаты КБР

# Основное понятие коммуникации

**Коммуникация, или общение, -**

**это целенаправленный процесс информационного обмена между двумя и более сущностями с помощью языковых, невербальных средств и компонентов других знаковых систем, порождаемый потребностями совместной деятельности, в котором происходит координация смыслов и действий (а именно их порождение, соотнесение и согласование).**



# От истоков «врачевания»



# Что же думал Гиппократ?

*«В медицине есть три составляющие: болезнь, больной и врач... Больному нелегко понять, что происходит, почему ему становится лучше или хуже, именно врач должен ему все объяснить».*



# Значение слова через века

*Ст.30 (части 1-14) и ч.4 ст. 31 «Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан»: «При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет: ...2.4.1. Право на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала... (ч.1 ст.30 "Основ")».*

# Эффективная невербальная и вербальная коммуникация

Жесты **65 %**

Интонация **28 %**

Слова **7 %**

# Виды межличностной дистанции

1. **От 0 – 45 см. – «Интимная».** Вторжение чужого человека в интимную зону (нередко бывает у близоруких людей) вызывает раздражение и чувство протеста.
2. **От 45 – 120 см – «личная».** Используется чаще всего при проведении психотерапии.
3. **От 120 – 400 см – «социальная»** - это расстояние, на котором осуществляется, формальное взаимодействие двух лиц.
4. **Более 4 метров – «публичная дистанция»**

# Куда посадить пациента при первом приеме?

- **Позиция «лицом к лицу»** - эта позиция содержит в себе элемент конфронтации. В терапевтической практике не используется.
- **Позиция «рядом», «бок о бок»** - эта позиция сотрудничества, является наиболее выгодной в врачебной практике.
- **Общение «через стол»** - практически всегда означает отношение власти, конкуренции и отношений «начальник - подчиненный»



# Основные компоненты интонации



# Мнение пациента

*«Когда беседует наш врач Юрий Владимирович», - заметил пациент, - то невольно возникает убеждение, что всё его внимание сконцентрировано на бархатистости его звучания, в тональности которого чувствуется снисходительность и грамотность».*



# Приемы построения разговора с пациентом

- **Поощрение** - этот прием заключается в том, что врач своей мимикой, поведением, словами побуждает пациента сообщить больше, не конкретизируя сказанное.
- **Рефлексия** - повторяя слова, сказанные больным, врач побуждает его сообщить дополнительные подробности.
- **Сопереживание** - врач словами, мимикой, поведением должен выражать свое сочувствие больному, его проблемам. Если во время беседы с врачом пациент излагает информацию, которая его смущает, которую он скрывает от других, врачу следует вести себя так, чтобы пациент смог почувствовать себя спокойнее и продолжить беседу. Эта информация иногда может сыграть решающую роль в понимании причины заболевания и планировании лечения.

# Приемы построения разговора с пациентом

- **Конфронтация (противопоставление)** - если рассказ пациента или оценка им своих жалоб непоследовательны, то врач обращает на это внимание, выделяет и уточняет эти моменты.
- **Интерпретация (толкование)** - врач делает выводы из слов пациента, чтобы уточнить, правильно ли он его понял.
- **Выяснение переживаний пациента** - кроме выяснения конкретных жалоб пациента, можно уточнить, как он относится к тому, или иному симптому или событию. Если пациент почувствует, что вы интересуетесь его чувствами так же, как и фактами, то он сможет сообщить полезную дополнительную информацию.

# Социальные типы личности

□ Аналитик

□ Дружелюбный

□ Директивный

□ экспрессивный

# Дружелюбный пациент

У дружелюбного типа личности плавные движения, мягкая вкрадчивая походка, осанка сутуленная, одет скромно, удобно, без ярких цветов. Жесты такого пациента сдержаны. Он стремится к расположению, поэтому сокращает дистанцию по мере знакомства. Имеет живую мимику со множеством сигналов о доброжелательности, постоянно улыбается. Такой пациент сохраняет постоянный зрительный контакт, активно слушает, выполняет роль ученика, чтобы сохранить доброжелательные отношения. Его голос мягкий, спокойный, имеет мало акцентов, охотнее слушает, чем говорит. Речь вызывает положительные эмоции, избегает слов с негативным оттенком.



# Стратегия в общении с дружелюбным пациентом

**Самая верная стратегия в общении с дружелюбным пациентом — завоевание доверия, внимания к его проблеме.**

1. Дайте понять, что вы его слышите, понимаете.
2. Убедите пациента в положительном конечном результате лечения.
3. Продемонстрируйте тёплые межличностные отношения, избегая малоэмоциональной и авторитарной манеры назначения терапии.
4. Важна позиция совместной работы.
5. При разговоре старайтесь ссылаться на большой положительный ваш личный опыт, опыт ваших коллег и тех пациентов, которые уже применяют тот или иной препарат.
6. Обсудите опасения относительно предстоящей терапии.
7. Лечение должно включать принятие на себя обязательств: «Не волнуйтесь, я буду контролировать ваше состояние здоровья».

# Экспрессивный пациент

Экспрессивный пациент имеет широкие размашистые движения и походку, может что-то задеть из-за невнимательности. Осанка свободна, выпрямлена, одет с фантазией, экстравагантно. Такой пациент постоянно меняет дистанцию. Его жесты отрывисты, резки, эмоциональны. Имеет живую, богатую, выражающую чувства мимику. При эмоциональном возбуждении смотрит глаза в глаза. Голос у экспрессивного пациента постоянно меняет высоту и окраску. Он громкий, темпераментный, с элементами драматургии. Его речь призвана возбуждать эмоции, он использует слова как с негативным, так и с позитивным оттенком.





# Стратегия в общении с экспрессивным пациентом

**Самая верная стратегия в общении с экспрессивным пациентом — яркие идеи, творчество, простота.**

**Алгоритм коммуникации врача с экспрессивным пациентом:**

1. Избегайте малоэмоциональной и авторитарной манеры назначения терапии.
2. Данная категория пациентов ценит во враче новаторский и творческий подход в терапии.
3. Ваши предложения должны быть ярко эмоционально окрашены.
4. Старайтесь избегать длинных логических объяснений — рекомендуйте простые схемы лечения.
5. В разговоре целесообразно использовать в качестве примера шутки или некоторые смешные ситуации.

# Директивный пациент

У директивного пациента уверенная, твёрдая походка, осанка выпрямлена, тело представляет такое впечатление, как будто надуту в грудной части. Жесты уверенные, «покрывающие», решительное пожатие руки. Директивный пациент всегда сохраняет дистанцию. Его мимика малоэмоциональна. Если такой пациент говорит о деле, то смотрит прямо в глаза. Его голос громкий, ритмичный, речь быстрая, убедительная, неэмоциональная, по делу. Основные ценности директивного пациента: контроль, решение, действие, результат, общение только для получения результата, отношения второстепенны. Такому больному важна конкретика и быстрое получение результата от лечения.



# Стратегия в общении с директивным пациентом

**Самая верная стратегия в общении с директивным пациентом — компетентность и уверенность.**

Алгоритм коммуникации врача и директивным пациентом:

1. Краткость и лаконичность: избегать излишних эмоций и пустых разговоров ни о чём. Аргументы убедительные и короткие.
2. Схема приёма препарата персональная и эксклюзивная («Только для вас...», «Исключительно в вашем случае...» и т. д.)
3. Рекомендации содержат конкретные выгоды для пациента и конкретный результат и эффект лечения.
4. Манера назначения неэмоциональная, «авторитарная».
5. Ключевые мотивы при выборе лекарственных средств: эффективность и удобство, цена значения не имеет.  
Идеальный препарат: эффективный с однократным приёмом и мощным действием, при приёме которого виден результат.

# Пациент-аналитик

У пациента-аналитика размеренные, ритмичные движения. Осанка натянутая, одежда классическая, заботится о каждой мелочи в гардеробе, но без экстравагантности. Имеет уверенные, ритмичные, сдержанные, целесообразные жесты. Сохраняет большую дистанцию.

Мимика такого пациента малоэмоциональна, он редко улыбается, мало смотрит в глаза. Голос ровный, спокойный, монотонный. Пациент-аналитик имеет рациональную речь, всегда разговаривает о деле, задаёт много вопросов. Основные ценности такого пациента: порядок, структура, детали, конкретика, подробности, точные формулировки, логика, факты, доказательства, соблюдение правил и юридических прав. Такому пациенту важны детали, факты, логика в назначенном



# Практическая часть

## **Модель донесения ценности препарата «Велаксин» для дружелюбного пациента:**

«Я знаю, что вы разуверились в лечении. Я понимаю, как вы устали и измучились от постоянно плохого самочувствия. Но поверьте моему опыту, выход есть! Я назначаю вам Велаксин. Это современный препарат, показавший свою эффективность при лечении депрессии и хронической боли, сопряжённой с депрессией, как в многочисленных исследованиях, так и в клинической практике. Только в нашей стране за последние три года около 15 тысяч больных победили боль, используя Велаксин. Несмотря на необходимость длительного приёма Велаксина, он безопасен, хорошо переносится. Велаксин ретард сочетается с лекарственными препаратами для лечения сердечно-сосудистых заболеваний и сахарного диабета».

# Модель передачи ценности «Велаксина» для экспрессивного пациента:

«Велаксин для вас настоящее сокровище!  
В недавних исследованиях, ставших поистине революционными для современной медицины, было показано его прямое воздействие на опиоидные рецепторы и стимулирующее нисходящее альфа-2-адренергическое влияние. Велаксин — единственный в настоящее время препарат венлафаксина в России в капсулах пролонгированного действия. Достаточно принимать 1 капсулу препарата в день во время еды».

## **Модель передачи ценности «Велаксина» для директивного пациента:**

«В работе с вами мне очень важно быстро достигнуть положительного эффекта от лечения, поэтому я назначу вам Велоксин, который обладает максимально быстрым началом действия. Кроме того, Велаксин обладает тройным дозозависимым действием — эффективность терапии депрессии любой степени тяжести. Селективность действия — хорошая переносимость, что позволит вам решать все деловые вопросы „без отрыва от производства“».



## **Модель передачи ценности Велаксина для пациента-аналитика:**

«Я назначаю вам Велаксин, потому что доказано:

- Боль и депрессия высоко комарбидны, т. к. имеют общий патогенез (дефицит моноаминов), поэтому собственный анальгетический эффект антидепрессантов заключается в регуляции уровня моноаминов антиноцицептивной системы.
- Велаксин увеличивает концентрацию и серотонина, и норадреналина, следовательно он максимально патогенетичен в терапии хронической боли.
- Показано, что у пациентов, принимавших Велаксин-ретард в течение года интенсивность болевого синдрома уменьшилась в три раза.
- Велаксин хорошо переносится, сочетается с другими препаратами, в том числе с сердечно-сосудистыми.
- Имеет оптимальное соотношение цена-качество».



# ИТОГИ

*Один из советов опытных врачей гласит: излагая диагноз больному или его родственникам, избегай устрашающих формулировок. Пациент имеет право знать правду, но долг врача смягчить ее милосердием. Мужество и воля к жизни – ценнейшие качества в борьбе с болезнью, и врач должен всемерно воспитывать и укреплять их у своих пациентов.*

**Спасибо за внимание!**