



# Навыки консультирования в уходе за матерью и новорожденным

Модуль 3С





# Эффективное общение

- Общение (обмен информацией) – важный компонент процесса позитивного изменения поведения
- Для изменения поведения очень важно, чтобы консультант использовал самые эффективные и удобные методы общения

Northouse, L.L., Northouse, P.G., 1998





# Методы передачи информации

- Вербальные: речь, возгласы
- Невербальные: жесты, мимика, поза
- Аудиовизуальные: радио, телевидение, видео
- Письменные: книги, журналы

**Все это может использоваться как отдельно,  
так и в комбинации**





# Правила эффективного вербального общения (1)

- Спрашивать и слушать
  - Важно не только уметь спросить, но и выслушать
  
- Информировать
  - Используйте слова, которые пациенту легко понять. Используйте картинки, чтобы разъяснить и усилить объяснение

WHO, UNICEF, 1993





# Правила эффективного вербального общения (2)

- Проверьте понимание
  - Задайте женщине вопросы, чтобы определить хорошо ли она поняла информацию, и если необходимо, дайте дополнительные пояснения
  - Избегайте наводящих вопросов
  
- Хвалите
  - Похвалите, чтобы поощрить и подтвердить позитивные изменения поведения
  - Не хвалите незаслуженно
  - Хвалите естественно и искренне

WHO, UNICEF, 1993





# Правила эффективного невербального общения

- Поддерживайте визуальный контакт
- Уменьшайте барьеры:
  - Физические (стол, стулья)
  - Психологические (страх, смущение, тревога)
  - Неуместная жестикуляция
- Придерживайтесь надлежащей дистанции
- Никакой негативной мимики

Page K et al, 2001





# Консультирование

- Консультирование – вид общения, который помогает пациентке принять решение относительно будущих действий. Консультирование учитывает чувства пациентки, уровень ее понимания и потребностей





# Виды консультирования

- Индивидуальное консультирование
- Групповое консультирование (для группы людей со схожими потребностями)





# Шаги консультирования

- Подготовка к консультированию – просмотреть всю соответствующую техническую информацию
- Получение информации о пациентке
  - История родов
  - Подготовка подходящих вопросов
- Анализ информации вместе с пациенткой
- Предоставление дополнительной информации
- Проверка восприятия информации
- Оказание помощи в принятии решений и разработке плана действий



WHO, UNICEF, 1993





# Консультирование является сочетанием:

- **Навыков**
  - Умение слушать, проверять правильность понимания, умение ставить вопросы и отвечать на них
- **Знаний**
  - Обладание фактами и информацией
- **Отношения**
  - Гарантия конфиденциальности пациентке
  - Проявление сочувствия, заботы и понимания точки зрения пациентки



# Навыки консультирования



Эффективная перинатальная помощь и уход (ЭПУ)





# Навык 1: Использование эффективного невербального общения

- Невербальное общение - это выражение вашего отношения к клиенту посредством позы, мимики и выражения лица
- Некоторые полезные советы:
  - Следите за положением вашей головы
  - Будьте внимательным
  - Устраните физические и другие барьеры
  - Не спешите
  - Касайтесь надлежащим образом

Cynthia H. Adams et al, 2000





## Навык 2: Постановка открытых вопросов

- Какие вопросы мы называем открытыми?
  - Вопросы, начинающиеся с «Что?» «Как?» «Когда?» и «Где?»
  - Вопросы, не предполагающие односложных ответов типа «Да» или «Нет»
  
- Для чего необходимы открытые вопросы?
  - Помочь клиенту рассказать о своих потребностях и пожеланиях
  - Получить достоверную и полную информацию
  - Проверить ваше и вашего клиента понимание
  - Помочь проанализировать ситуацию

Rinehart, W et al, 1998





# Упражнение: Создание открытых вопросов

- «Вас беспокоят предстоящие роды?»
- «Первые роды у Вас были трудными?»
- «Кормите ли Вы своего ребенка грудью?»
- «Вы туго пеленаете своего ребенка?»
- «Используете ли Вы какие-либо методы планирования семьи?»
- «Вы хорошо себя чувствуете?»
- «Помогает ли Вам отец ребенка в уходе за малышом?»

WHO, UNICEF, 1993





# Навык 3: Проявление заинтересованности

- Заинтересованность можно показать:
  - Словами: «продолжайте», «расскажите поподробнее» и т.д.
  - Жестами и движениями
- Жесты выполняют несколько функций:
  - Привлечение внимания к беседе
  - Иллюстрация мыслей
  - Описание
  - Подражание

Roger E. Axtell, 1999





## Навык 4: Перефразирование слов клиента



- **Перефразирование** – повторение слов, точное или с небольшими изменениями, которые не влияют на первоначальное сообщение
- Перефразирование показывает клиенту, что вы слушаете и позволяет вам убедиться, что вы правильно его/ее поняли

Cynthia H. Adams et al, 2000





# Упражнение: Перефразируйте слова пациентки

- «Меня беспокоит, что мое молоко синего цвета»
- «Я уже два дня не чувствую шевелений ребенка»
- «В этом месяце я себя чувствую гораздо лучше»
- «Я себя чувствую толстой и непривлекательной»
- «Мой ребенок очень часто хочет есть, и я от этого сильно устаю»

WHO, UNICEF, 1993





# Навык 5: Демонстрация того, что Вам понятны чувства клиента

- **Эмпатическое реагирование** – чувство сопричастности к ситуации клиента, исходя из прошлого личного опыта
- **Проекция** – постановка себя на место клиента или попытка понять точку зрения клиента
- **Сочувственное реагирование** - чувство сострадания к клиенту, исходя из переживаний за него/нее



Cynthia H. Adams et al, 2000





# Навык 6: Избегать употребления оценивающих слов

- Правильно
- Неправильно
- Хорошо
- Плохо
- Отлично
- Здорово
- Достаточно

ВООЗ, ЮНИСЕФ, 1993





# Упражнение: Определите оценивающие слова

- «Какие проблемы возникают у Вас с грудным вскармливанием?»
- «Вы употребляете достаточно жидкости?»
- «У Вас нормальный стул?»
- «Вы себя плохо чувствуете?»
- «Достаточно ли Ваш ребенок получает молока?»

WHO, UNICEF, 1993





# Выводы: навыки консультирования

- Использовать полезное невербальное общение
- Задавать «открытые» вопросы
- Выразить интерес, реагируя и жестикулируя надлежащим образом
- Перефразировать слова клиента
- Демонстрировать эмпатию, сочувствие и проекцию
- Избегать употребления оценивающих слов
- Хвалить клиента



WHO, UNICEF, 1993





# Качества хорошего консультанта



- Знающий
- Умеющий слушать
- Заинтересованный
- Благожелательный
- Тактичный
- Объективный

Adrienne W. Kunkel et al, 1999

