

Установление контакта

Поговорим о контакте

Важнейшей задачей специалиста является создание устойчивых доверительных отношений с пациентом, реализующихся через психологический контакт, который можно определить, как развитие взаимопонимания в процессе коммуникации.

Понятие взаимопонимания можно определить, как общность или согласованность представлений нарколога и пациента

Определение контакта

- контакт — это уникальный динамичный процесс, во время которого один человек помогает другому использовать свои внутренние ресурсы для развития в позитивном направлении и актуализировать потенциал осмысленной жизни (George, Cristiani, 1990)
- контакт — это чувства и установки, которые участники процесса испытывают один по отношению к другому, и способ их выражения (Gelso, Carter, 1985)
- когда мы говорим о психологическом «контакте», мы имеем в виду актуальное состояние отношений между участниками, которое можно описать при помощи разделения их на составляющие

Составляющие контакта

- Невербальные характеристики контакта
- Вербальные характеристики контакта
- Содержание
- Процесс

Каким должен быть психологический контакт с пациентом?

- структурированным, иметь рамки
- осознанным
- понятным для специалиста и пациента
- индивидуальным для ситуации и пациента

Что должен уметь специалист при установлении контакта?

- уметь видеть и слышать
- уметь влиять на происходящее
- должен быть гибким в контакте
- уметь распознавать эмоциональное состояние пациента

Какова структура контакта?

- невербальное присоединение
- навыки активного слушания
- обратная связь

Навыки специалиста

Невербальная часть контакта:

- речь и голос (интонация, модуляции, темп, громкость, паузы, ритм)
- мимика и контакт глаз
- движения, позы и жесты
- проксемика (взаиморасположение)
- дыхание

Навыки специалиста

Вербальная часть контакта:

- Вопросы – закрытые
 - открытые
 - альтернативные
- Вербализация первого порядка – повторение последних слова пациента
- Вербализация второго порядка – повторение и попытка обобщить услышанное - резюмирование
- Вербализация третьего порядка – повторение, попытка обобщить услышанное и предположение о чувствах

Навыки специалиста

Обратная связь

3 вида:

- Поведенческая – я слышу/вижу как ты...
- Когнитивная – в связи с этим я думаю, что...
- Эмоциональная – и чувствую....

Навыки специалиста

Способы оказания поддержки:

- Невербальные
- Понимание и сочувствие
- Вербализация собственных чувств
- Вербализация чувств собеседника
- Похвала
- Подчеркивание значимости
- Ободрение, поддержка в будущее
- Предоставление информации

Способы управления

КОНТАКТОМ

- **Присоединение:**

- к невербальным характеристикам (голос, поза, жесты, мимика)
- к вербальным особенностям (лексика)
- к ценностным особенностям

- **Активное слушание (вербализации 3-х типов):**

- повторение последних слов
- резюмирование
- предположение относительно чувств

- **Вопросы:**

- открытые
- закрытые

- **Обратная связь:**

- описание поведения
- интерпретация поведения
- сообщение о чувствах

Способы уменьшения дистанции

- присоединение
- прояснение чувств
- обратная связь
- поддержка
- самораскрытие
- эмпатия
- конфронтация из человеческой позиции
(общий смысл – отвечаем на все послылы
партнера)

Способы увеличения дистанции

- игнорирование эмоционального содержания контакта
- ролевая позиция специалиста
- конфронтация из ролевой позиции
- (общий смысл – отвечаем только на формальную часть обращения партнера)

Способы завершения контакта

- подведение итогов встречи
- выбор закрытых вопросов
- структурирование целей

**Благодарю за
внимание!**