

Учебный пакет по эффективной
перинатальной помощи (ЭПП) 2^{ое} издание,
2015 год



Навыки общения в оказании помощи матерям и новорожденным



World Health
Organization

REGIONAL OFFICE FOR
Europe



Organisation
mondiale de la Santé

BUREAU RÉGIONAL DE L'
Europe



Weltgesundheitsorganisation

REGIONALBÜRO FÜR
Europa



Всемирная организация
здравоохранения

Европейское региональное бюро

Модуль 3С

Цели обучения

К концу изучения данного модуля участники должны уметь:

- Излагать почему полезны коммуникативные навыки
- Выделять навыки, которые могут быть полезными при коммуникации
- Приводить примеры общения, способствующего сокращению барьеров на пути к надлежащим практикам здравоохранения

Общение

- Общение вокруг нас – каждый день
 - Межличностное: индивидуальное или в маленьких группах
 - Неличное: радио-передачи, печатные листовки и постеры, групповые лекции
- Мы общаемся с другими людьми и люди общаются с нами
 - Мать, отец и семьи, которые пользуются услугами
 - Коллеги
 - Собственные семьи и друзья

Виды общения

- Что сказано и услышано
 - Вербальное – произносимые слова (лицом к лицу или нет)
 - Звуковое – например, плач, тишина
- Что показывают и видят
 - “Язык тела” – невербальное общение
 - Наблюдение практик (например, как мать держит своего ребенка)
 - Печатные/визуальные материалы
- Что предлагают и получают
 - Прикосновение
 - Практическая помощь
 - Подарок или награда

Влияние социальных практик на общение

- Гендерные роли
 - Экономический статус
 - Культурный фон
 - Возраст
-
- Пары или члены семьи могут иметь разные убеждения и ценности.
 - Используйте свои навыки общения для достижения взаимного решения.

Почему важны навыки общения?

- Сбор точной информации
- Построение доверительных отношений и укрепление позитивного поведения
- Предоставление подходящей соответствующей информации и предложения
- Проверка понимания и разъяснение в случае необходимости
- Помощь в принятии решения
- Договоренность о последующих или текущих действиях

Навыки сбора информации

- Слушать и узнавать у других людей
- Наблюдать практики других людей
- Просматривать печатные отчеты и записи

Навык 1: Использование эффективной невербальной коммуникации (1)

- **Ваше** невербальное общение выражает ваше отношение к человеку, с которым вы общаетесь через язык вашего тела, позу, жесты и выражение лица
- Несколько полезных замечаний:
 - Обращайте внимание на положение вашей головы и тела; сидите на одном уровне, не стойте, глядя сверху вниз
 - Уберите физические и другие барьеры
 - Будьте внимательны, избегайте рассеянности
 - Не спешите; старайтесь не смотреть на часы или на дисплей вашего телефона
 - Соблюдайте дистанцию и используйте WHO/UNICEF 2009 прикосновения там, где это целесообразно

Навык 1: Использование эффективной невербальной коммуникации(2)

- Проследите за невербальным общением **другого человека**
 - Положение туловища – выглядит ли он расслабленным или стесненным?
 - Внимательный или рассеянный?
 - Спешит, смотрит на часы?
 - Отстраняется при прикосновениях?
- Если ВАШЕ невербальное общение будет поддерживать хорошее общение, тогда невербальные знаки другого человека скорее всего покажут эффективное общение.

Навык 2: Задавайте открытые вопросы

- Какие вопросы считаются открытыми?
 - Вопросы, которые начинаются со слов «Что?» «Как?» «Когда?» и «Где?»
 - Вопросы, которые не подразумевают ответов «да» или «нет»

- Зачем нужны открытые вопросы?
 - Помочь человеку рассказать о его нуждах и желаниях
 - Для получения достоверной и полной информации
 - Для проверки понимания, как вас, так и вашего собеседника
 - Помочь в анализе ситуации

Упражнение: создание открытых вопросов

Можете ли вы изменить каждый из следующих вопросов на открытый?

- Беспокоитесь ли вы о предстоящих родах?
- Были ли ваши первые роды трудными?
- Кормите ли вы ребенка грудью?
- Хорошо ли вы себя чувствуете сегодня?
- Помогает ли вам отец ребенка заботиться о малыше?

Навык 3: проявление и отражение интереса

- Вы можете показать вашу заинтересованность:
 - Вербально: Такими словами как “продолжайте”, “расскажите подробнее об этом...” и т.д.
 - Жесты и движения, такие как поощрительный жест рукой или кивок также могут быть полезны
- Отражение:
 - Повторение основных слов или фраз собеседника с небольшими изменениями, которые не искажают исходное сообщение
 - Показывает собеседнику, что вы его слушаете, позволяет подтвердить, что вы поняли его/ее правильно

Упражнение: Перефразируйте высказывания

Можете ли вы перефразировать или отразить высказывания матерей?

- “Я волнуюсь, потому что мне кажется, что у меня недостаточно молока”
- “Я не чувствую движений своего ребенка вот уже два дня”
- “Я чувствую себя гораздо лучше в этом месяце”
- “Мой ребенок постоянно голоден, и я устаю от этого”

Навык 4: Покажите, что вы пытаетесь понять чувства и мысли других людей

- Эмпатия показывает, что вы слышите, что говорит другой человек, и пытаетесь понять, как он чувствует себя. Вы смотрите на ситуацию с точки зрения собеседника.

- Симпатия – это другое. Когда вы симпатизируете человеку, вы смотрите на его ситуацию с вашей точки зрения.

- Вам может понадобиться узнать больше фактов, но следует это сделать только после того, как вы поймете, что чувствует собеседник по поводу этой

Упражнение: Сопереживайте чувствам матери

Следующее высказывание принадлежит матери.

Выберите ответ, которой сможет показать ваше сопереживание и понимание чувств матери.

- Мой ребенок ест всю ночь, и я измотана.
 - a) Сколько раз за ночь он ест?
 - b) Случается ли это каждую ночь?
 - c) Вы действительно устали.

Навык 5: Избегайте использования слов, которые звучат как оценка

- Правильно
- Неправильно
- Хорошо
- Плохо
- Адекватно
- Отлично
- Замечательно
- Достаточно
- Правильно
- Неправильно

Наиболее полезно задавать открытые вопросы и слушать соображения другого человека, чем делать свои заключения относительно данной ситуации.

Упражнение: Избегайте слов, которые звучат как оценка

Можете ли вы изменить каждый вопрос, избегая слов, которые звучат как оценка?

- “С какой проблемой вы столкнулись при грудном вскармливании?”
- “Пьете ли вы много жидкости?”
- “Нормальный ли у вас стул?”
- “Вы чувствуете себя плохо?”
- “Получает ли ваш ребенок достаточное количество молока?”

Ключевые моменты 1:

Коммуникативные навыки

«слушать и узнавать»

1. Используйте эффективное невербальное общение
2. Задавайте открытые вопросы
3. Демонстрируйте заинтересованность и отражение
4. Показывайте, что вы пытаетесь понять
5. Избегайте использования слов, звучащих как оценка

Навыки общения для установления доверия, предоставления информации и оказании поддержки

- Создать доверительную атмосферу для принятия и реализации решения
- Поощрять позитивное поведение с целью его продолжения
- Оказать практическую помощь
- Предоставить соответствующую информацию и предложения
- Проверить понимание и разъяснить при необходимости
- Организовать дальнейшее наблюдение и поддержку

Навык 6: Принимать мысли и чувства других людей (1)

Пример: Беременная женщина говорит: "Я хочу кесарево сечение, чтобы избежать боли в родах."

Медицинский работник 1 отвечает:

- *"Не стоит беспокоиться о боли, все женщины через это проходят."*

Несогласие или пренебрежение словами собеседника не помогает общению.

Навык 6: Принимать мысли и чувства других людей (2)

Пример: Беременная женщина говорит: "Я хочу кесарево сечение, чтобы избежать боли в родах."

Медицинский работник 2 отвечает:

- *"О, да, кесарево сечение отличный способ избежать боли в родах."*

Это согласие с ошибочным мнением может быть во вред здоровью матери и ребенка. Этот ответ нельзя считать полезным.

Навык 6: Принимать мысли и чувства других людей (3)

Пример: Беременная женщина говорит: “Я хочу кесарево сечение, чтобы избежать боли в родах.”

Медицинский работник 3 отвечает:

- *“Гм, вы беспокоитесь о преодолении боли в родах. Можем ли мы поговорить об этом?”*

Этот ответ принимает соображения собеседника и помогает ему почувствовать, что его слушают и уважают.

После этого вы можете продолжить информирование пациентки и обсуждение ситуации.

Навык 7: Распознать и признать хорошее

Усилить позитивное поведение, так, чтобы оно продолжалось

- “Ходьба помогает процессу схваток.”
- “Вы смотрите и ждете, когда ваш ребенок широко откроет рот.”
- “Ваш ребенок знает что делать, посмотрите, как широко он открывает рот”

Навык 8: Оказать практическую помощь

- Помощь матери чувствовать себя комфортно значительно поможет ей успешно родить и заботиться о ребенке.
 - Дать ей подушку, питьевую воду и предоставить теплую воду для мытья
- Научить мать таким навыкам как:
 - Сцеживание молока
 - Как будить спящего ребенка
- Оказать практическую помощь так, чтобы мать могла расслабиться и сфокусироваться на ребенке

Навык 9: Предоставить актуальную информацию и предложения

- Узнать о том, что женщине необходимо знать / что она хочет знать в данный период времени
- Использовать подходящие слова, понятные для собеседника
- Не перегружать информацией
- Предложения лучше команд
 - Предоставить право выбора и решения, что в для нее/него будет лучше.
 - Не говорить о том, что ей/ему необходимо сделать, и что он/она не должен сделать .
 - Ограничить свои предложения одним или двумя, наиболее соответствующими данной ситуации.

Упражнение: Предоставление актуальной информации

Можете ли вы сделать данную информацию легкой для понимания?

- (В антенатальной клинике) “Я пальпировал ваш живот, измерил высоту дна матки и посмотрел результаты УЗИ. Данные указывают на возможную внутриутробную задержку развития плода, что приведет к немедленному помещению вашего ребенка после родов в неонатальное отделение для дальнейшего обследования.”

Упражнение: предложения, а не команда

Можете ли вы изменить эти команды в предложения?

- “Вы должны больше отдыхать во время беременности.”
- “Найдите кого-то, кто привезет вас в больницу, когда вы начнете рожать. Не идите сюда пешком.”
- “Кормите вашего ребенка 8 раз в день.”
- “Не кладите ребенка спать рядом с открытым окном.”

Навык 10: Проверить понимание и проследить за реализацией

- Задавайте открытые вопросы и реагируйте на ответы
 - Поясняйте при необходимости
- Обсудите, позволяет ли семейная ситуация выполнить решения после выписки
- Убедитесь, что мать/отец знают, где можно получить дальнейшую помощь и поддержку и чем она может оказаться им полезной :
 - Если она/он имеет вопросы или нуждается в объяснении
 - При трудностях на практике
 - При необходимости дальнейшей помощи

Какая поддержка может быть оказана?

- Составьте список опций помощи и поддержки для беременных женщин, молодых матерей и их детей, семей. Кто - где - что они предлагают?
 - Больница
 - Государственная служба здравоохранения
 - Частные медицинские услуги
 - Агентства по оказанию помощи
 - Волонтерские группы
 - Члены семьи
 - Религиозные общины, церкви
 - Другое

Сообщение плохих новостей

- Соблюдение конфиденциальности
- Компаньон для поддержки
- Использование невербальных и вербальных коммуникативных навыков
- Признание и уважение чувств, культурных верований и обычаев
- Уделить достаточное количество времени на объяснение, проверку понимания и ответы на вопросы родителей

Ключевые пункты: навыки общения

Общение включает в себя умение слушать и строить доверительные отношения, а не только передачу информации.

- Слушать и помогать другому человеку говорить так, чтобы вы могли узнать то, что действительно важно
- Создание доверительной атмосферы и предоставление поддержки помогает:
 - Принять решение
 - Развить практические навыки
- Организовать наблюдение и поддержку в конкретной ситуации

Навыки общения

Слушать и узнавать

1. Использовать эффективное невербальное общение
2. Задавать открытые вопросы
3. Показывать заинтересованность и реагировать
4. Показывать желание понять
5. Избегать использования слов, звучащих как оценка

Строить доверительные отношения, предоставлять информацию и оказывать поддержку

6. Принимать мысли и чувства собеседника
7. Признавать то, что идет хорошо
8. Оказывать практическую помощь
9. Предоставлять нужную информацию и предложения
10. Проверять понимание и организовывать дальнейшее наблюдение