

## 7 правил общения с пациентами

1. Проявление искреннего интереса к пациенту.
2. Доброжелательность, приветливость.
3. Обращение к пациентам по имени и отчеству, первоочередное представление себя, использование бейджа.
4. Умение внимательно слушать и дать возможность пациенту выговориться.
5. Умение уважать мнение собеседника, без настойчивого навязывания своего мнения.
6. Общение с пациентом таким образом, как бы медработник хотел, чтобы обращались с ним в случае заболевания.
7. Использование оптимальных невербальных методов общения – спокойный тембр голоса, плавные жесты, правильная дистанция, знаки одобрения (похлопывание, ласковое дотраивание) и т.п.

## «Я»-сообщение

Позволяет делиться своими чувствами в сложных ситуациях без обвинения или осуждения другого и находить выход, комфортный обеим сторонам

Укажите, что вы испытываете

**Я чувствую...**

Укажите поведение или фактор, который является причиной этих чувств

**Когда кто-то...**

Укажите, как поведение или фактор влияет на вас

**Потому что...**

Укажите способ, которым неприятный вам человек может быть более полезным

**Я нуждаюсь...**

## «Активное» слушание

Позволяет максимально точно понять чувства другого человека и получить корректную информацию в полном объеме

Покажите, что вы внимательно слушаете

**Внимательный взгляд на собеседника, «угу», кивки головой, «да да»**

Задавайте уточняющие вопросы

**«Что вы в этот момент почувствовали?» и др**

Уточните правильно ли вы поняли человека, резюмировав сказанное им

**«Правильно ли я вас понял, что...?»**

Получив согласие с тем, что вы поняли человека корректно – подведите итог или выразите благодарность

**«Спасибо что поделились со мной» «Предлагаю сейчас поступить следующим образом...» и др.**



## ВОЛОНТЕРЫ-МЕДИКИ

Всероссийское общественное движение добровольцев в сфере здравоохранения

# Памятка

## Правила общения волонтера с пациентами



## Общение с детьми и подростками

### Характеристика состояния пациента

Отсутствие осознания болезни

Неумение формулировать жалобы

Сильные эмоциональные реакции

Правота, как форма самозащиты

Чувство страха, тоски, одиночества

### Рекомендации по навыкам общения

Методика разговора в зависимости от возраста

Честность с помощью простого языка

Мягкий тон голоса

Простота слов

Игровые формы взаимодействия, поддержка

## Общение с пожилыми пациентами

### Характеристика состояния пациента

Влияние возраста на способность к коммуникации

Чувства тоски, одиночества и т.п

Неправильная интерпретация болезни

### Рекомендации по навыкам общения

Время, что бы дать возможность выговориться

Использование понятного языка взамен медицинской терминологии

Будьте готовы повторить фразу дважды

При необходимости говорить громче и медленнее

## Особенности общения в паллиативе

### Характеристика состояния пациента

Влияние возраста на способность к коммуникации

Чувство тоски и нарастающая беспомощность

### Рекомендации по навыкам общения

Честность в общении

Открытость, внимательность

Не предавайте доверие пациента

Главное - присутствие