

Базисни комуникативни умения

Доц. д-р Цв. Валентинова



Базисни комуникативни умения

- Базисни комуникативни умения – уменията използвани при всеки вид комуникация.
- Видове базисни комуникативни умения:
 1. Задаване на въпроси (интервюиране)
 2. Активно слушане
 3. Обясняване (разясняване)
 4. Разбиране (отреагиране) на посланията на другия човек

Задаване на въпроси (интервюиране)

■ Части на интервюто:

-инициална (начална)

-основна

-край (затваряне)

■ Видове въпроси:

-според структурата на отговорите: отворени, затворени

-според функцията си: подтикващи, разяснителни,
подвеждащи, сугестивни

Задаване на въпроси (интервюиране)

Предимства на отворените въпроси

- Получава се повече информация
- Дават по-голяма свобода на пациента
- Стимулират инициативата на пациента
- Разкриват представите на пациента
- Пациентът се чувства водещ
- Не подсказват отговора, не подвеждат

Недостатъци на отворените въпроси:

- Затрупват с много и понякога излишна информация
- Изискват повече време
- Трудно се записват

Задаване на въпроси (интервюиране)

Предимства на затворените въпроси

- Водят до конкретна информация
- Пестят време
- Лесно се записват
- Улесняват пациенти, на които им е трудно да говорят (срамежливи, затворени и т.н.)

Недостатъци на затворените въпроси:

- Получава се по-малко информация
- Дават по-малка свобода на пациента
- Неглижират личността и представите на пациента
- Понякога подсказват отговора, ако са неправилно зададени

Задаване на въпроси (интервюиране)

Препоръки:

- Да се започва с отворени и по-леки въпроси
- Затворените въпроси да се включат по-късно
- Въпросите да са кратки, точни, ясни
- Въпросите да са съобразени с общата и здравната култура на пациента
- Да се проверява казаното и разбраното от пациента (обратна връзка)

Задаване на въпроси (интервюиране)

Най-чести грешки:

- “Засипване” на пациента с въпроси
- Задаване на дълги, сложни и неразбираеми въпроси
- Задаване на множествени въпроси
- Задаване на въпроси, започващи с отрицание
- Задаване на въпроси, които внушават мнение
- Задаване на въпроси, плашещи пациента
- Игнориране на въпросите, които пациентите задават

Пропуски при задаването на въпроси на пациента

- недостатъчно време, отделено за разговор или неговото неефективно използване
- загуба на контрол върху интервюто - пациентът се отклонява в страни от обсъжданата тема и дава ненужна информация
- стесняване фокуса на внимание само върху един основен проблем на пациента, без да се съобразяват съпътстващите здравни проблеми (особено тези, които имат психологична или социална компонента)

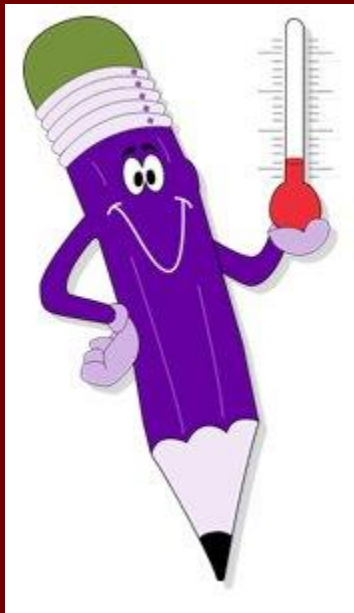
Пропуски при задаването на въпроси на пациента (II):

- липса на умения (изграден стил, самочувствие) за събиране и подреждане на предоставената от пациента информация
- неадекватно отчитане и отговаряне на вербалните и невербалните сигнали от страна на пациента, особено на тези, които са свързани с емоционални проблеми

АКТИВНО СЛУШАНЕ

Дефиниция: процес на чуване, осъзнаване, разбиране и адекватно откликване на вербалните и невербалните послания на пациента.

Термометър за нива на слушане



Активно слушане: Аз слушам, обръщайки внимание на вербалните и невербалните елементи.

Вербално слушане: Аз слушам, обръщайки внимание на думите, но не разчитам на невербалните елементи.

Слушане чрез съревнование: Слушам, но непрекъснато се намесвам, тъй като се интересувам повече от говоренето.

Несвързано слушане: Изглеждам, че слушам, но само тялото ми участва в процеса на общуване.

Чуване: Звуковете достигат ушите ми, но не ги тълкувам.

Техники, подпомагащи активното слушане:

- Минимална стимулация на речевия поток
- Словесно проследяване – задържане в темата на разговора чрез повтаряне думите на пациента.
- Парафразиране – повторение на съществена част на казаното от пациента с други думи, но със запазено съдържание.
- Обобщаване



Най-чести грешки при слушане:

- **Отнесено слушане** -твърде заети сме със собствените си мисли и почти не долавяме това, за което говори той.
- **Престорено слушане** -не обръщаме достатъчно внимание на другия човек, но се преструваме, че е така, като вмъкваме различни коментари от рода на: „Мдаа”, „Ъхъ”, „яко”, „това звучи добре”.
- **Избирателно слушане** - обръщаме внимание само на отделни части от разговора, които са ни интересни.
- **Буквално слушане**- вземаме под внимание това, което другият говори, но всъщност чуваме само неговите думи. Не обръщаме внимание на езика на тялото, чувствата или значението зад думите и пропускаме действителния смисъл на това, за което се говори.
- **Егоцентрично слушане** -разглеждаме всичко само от нашата гледна точка. Вместо да се поставим в обувките на другия, ние искаме той да влезе в нашите.

Обяснение

■ Обяснение

Техники-да се обяснява бавно, ясно, точно, с думи, близки до пациента

Значение:

- Да се постигне споделено разбиране на проблемите с пациента
- Да се постигне споразумяване, договаряне с пациента за по-нататъшното поведение
- Да се ангажира пациента с взетото решение



Представяне на информацията пред пациента:

1. Изяснете си каква информация планирате да представите \резултати, диагнози, терапия, прогнози, съвети\
2. Систематизирайте Вашите представи за проблеме на пациента
3. Разберете какви са представите на пациента за неговия проблем
4. Направете си план за обяснението, което ще дадете
5. Използвайте подходящ език \кратки изрази, избягване на медицинска терминология\
6. Съобщете първо най-важната информация
7. Договорете по-нататъшното поведение по отношение на проблема
8. Проверявайте разбира ли пациентът даваната информация

Пропуски при даването на обяснение на пациента:

- недостатъчно време за обяснение
- използване на неясен език за пациента
- пренебрегване на въпросите и недоволството на пациента
- пренебрегване на несъгласието на пациента с предложените обяснения и терапевтични решения
- неумение да се разпознае и успокои притесненията на пациента, което води до намаляване способността на пациента да разбере и запомни казаното от медицинския специалист

Разбиране (откликване)

■ Разбиране (откликване)

Значение:

- Да се разбере по-добре пациента
- Да се удовлетвори пациента
- Да се успокои пациента
- Да се поиска разрешение от пациента при неприятни или болезнени манипулации



Невербална комуникация (език на тялото)

- **Вербална комуникация** – процес на изпращане и получаване на съобщения чрез използването на думи
- **Невербална комуникация** – процес на изпращане и получаване на съобщения без използването на думи

Фиг.1. Цикъл на обмяна на информация:

Аз предавам

7% вербално

93% невербално

/38% как го казваш

+55% как жестикулираш/



Другият приема



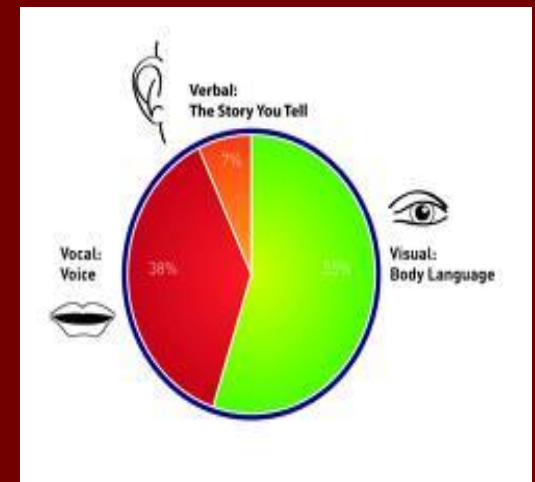
Аз приемам

7% вербално

93% невербално

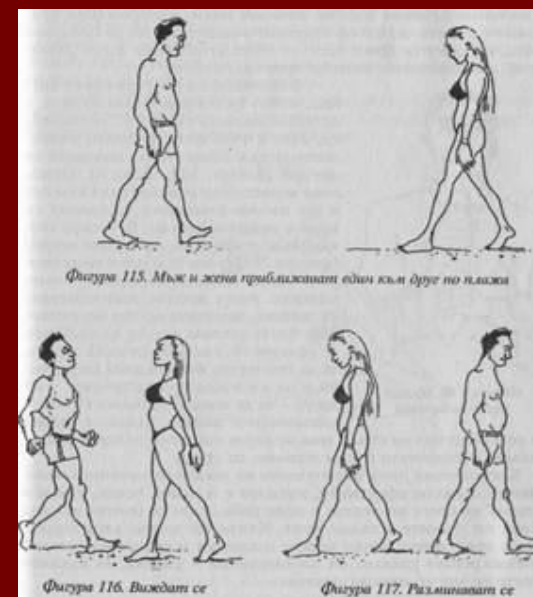


Другият предава



Невербална комуникация (език на тялото)-видове жестове

- **Вродени /генетично заложени/** - например: различните усмихнати изражения се появяват и по лицата на децата, които са родени слепи и глухи.
- **Заучени сигнали** по-голяма част от нашето несловесно поведение е заучено. Например: врътването на главата от едната на другата страна означава несъгласие, отричане, неодобрение.
- **Традиционни сигнали** например: жестът на отрицание в България се различава от този в другите страни



Традиционни жестове



Невербална комуникация (език на тялото) - функции

- Чрез невербални знаци е възможно да се потвърди, да се повтори информацията, изказана вербално.
- Чрез невербални знаци може да се противоречи на казаното чрез думи.
- Възможна е и ситуация, в която невербалните знаци да станат основен носител на посланието, т.е. заместител на вероятно вербално послание.
- Чрез невербалните знаци може да се акцентира на определени моменти от вербално послание, било чрез интонация, жест, мимика или поза на тялото.
- Чрез невербалните знаци може да се довърши вербално послание.

Невербална комуникация (език на тялото)- форми:

- **Пространствени /проксемика/:** дистанция, територии, подреждане на участниците
- **Двигателни /кинесика/:** двигателна активност на тялото, жестове, мимика
- **Параезикова /паралингвистика/:** параезик /вокалният компонент на гласа/, метапослания /модификатори, добавящи нов смисъл в изказването/

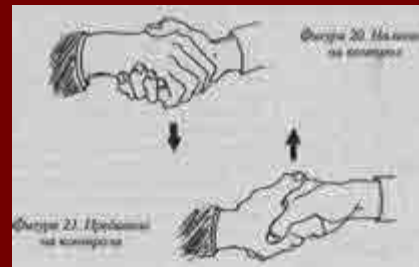
Невербална комуникация (език на тялото)-елементи:

1. Невербални елементи на говора/параезик, метапослания/:

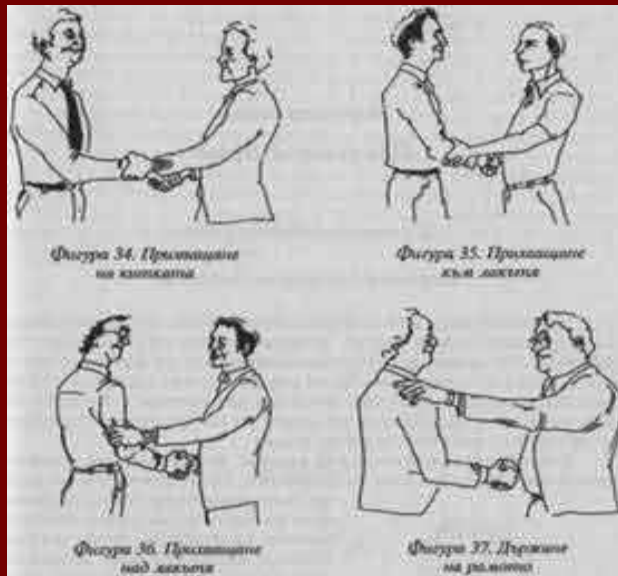
- **тембър** - създава се чрез присъединяване на обертонове към основния тон и това се тълкува като характерна окраска на гласа.
- **акцент** - представлява по-особеното отделяне на една част от думата чрез по-силното ѝ изговаряне на фона на другите.
- **дикция** - свързва се с произношението, маниера на изговаряне на думите.
- **изразителност и емоционалност**
- **сила на гласа** - възприемана сила на звука.
- **височината на гласа** - колебанията на гласните струни в секунда.
- **темп и ритъм** - характеризират се със скоростта на протичане на речта във времето.
- **фонация** - представлява запълване на паузите с определени звукове /ЪЪЪЪЪ, ххммм, ммгггъъ/.

2.Ръкуване

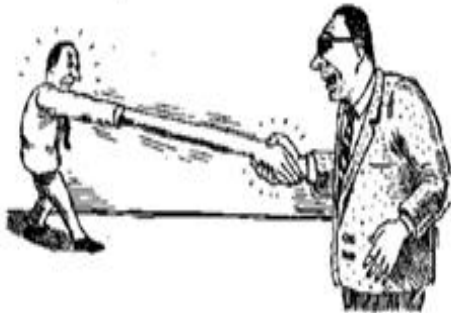
- Според начина на подаване на ръка



- Според захвата и разстоянието между хората



Manipulative Handshake



The Limp Fish



The Palm Pinch

The Finger Squeeze



The Bone Crusher

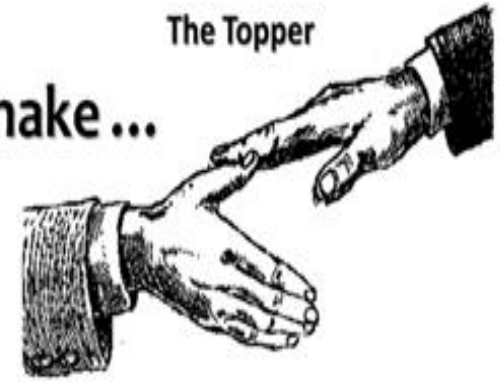


The Two-Handed Shake



Let's Have A Handshake ...

The Topper



www.pdpbygauravmisra.blogspot.in

3. Зрителен контакт

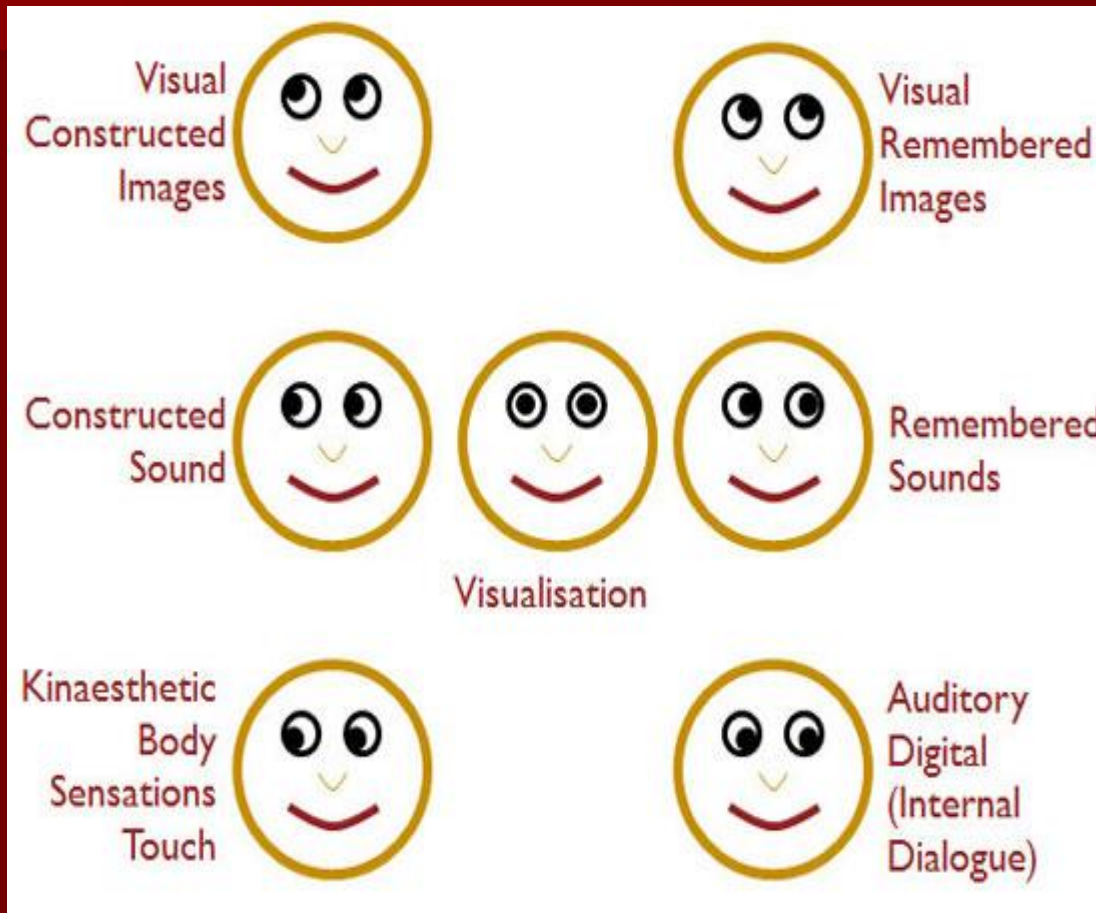
- Нива на погледа



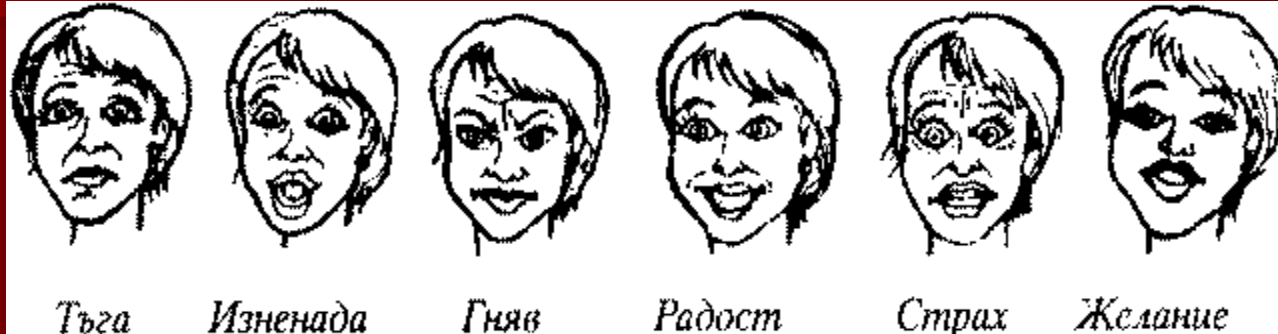
- Отклоняване на погледа



Отклоняване на погледа



4.Изражение на лицето (лицеизраз)

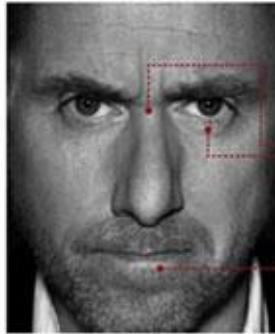


4.Изражение на лицето (лицеизраз)



sadness

- 1 drooping upper eyelids
- 2 losing focus in eyes
- 3 slight pulling down of lip corners



anger

- 1 eyebrows down and together
- 2 eyes glare
- 3 narrowing of the lips



contempt

- 1 lip corner tightened and raised on only one side of face



disgust

- 1 nose wrinkling
- 2 upper lip raised



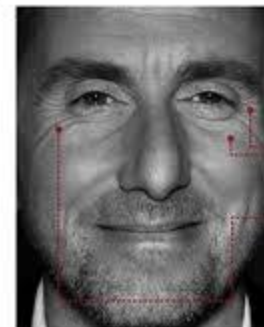
surprise

- Lasts for only one second:
- 1 eyebrows raised
 - 2 eyes widened
 - 3 mouth open



fear

- 1 eyebrows raised and pulled together
- 2 raised upper eyelids
- 3 tensed lower eyelids
- 4 lips slightly stretched horizontally back to ears

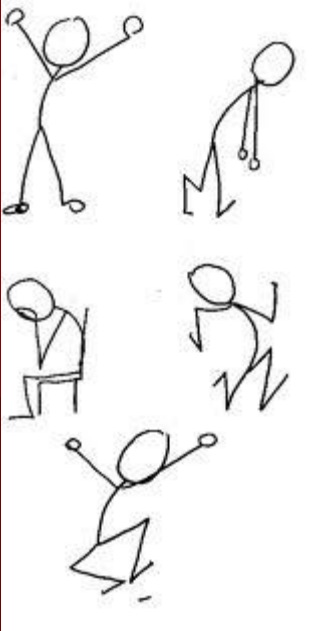
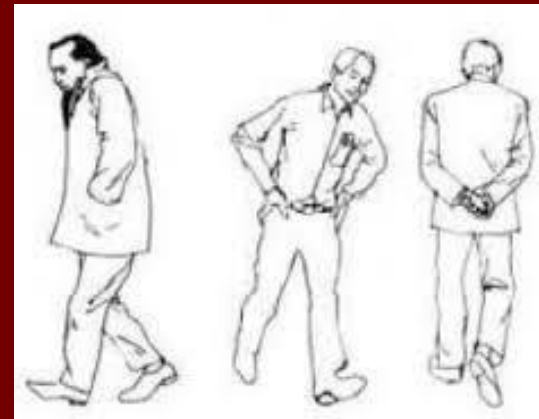
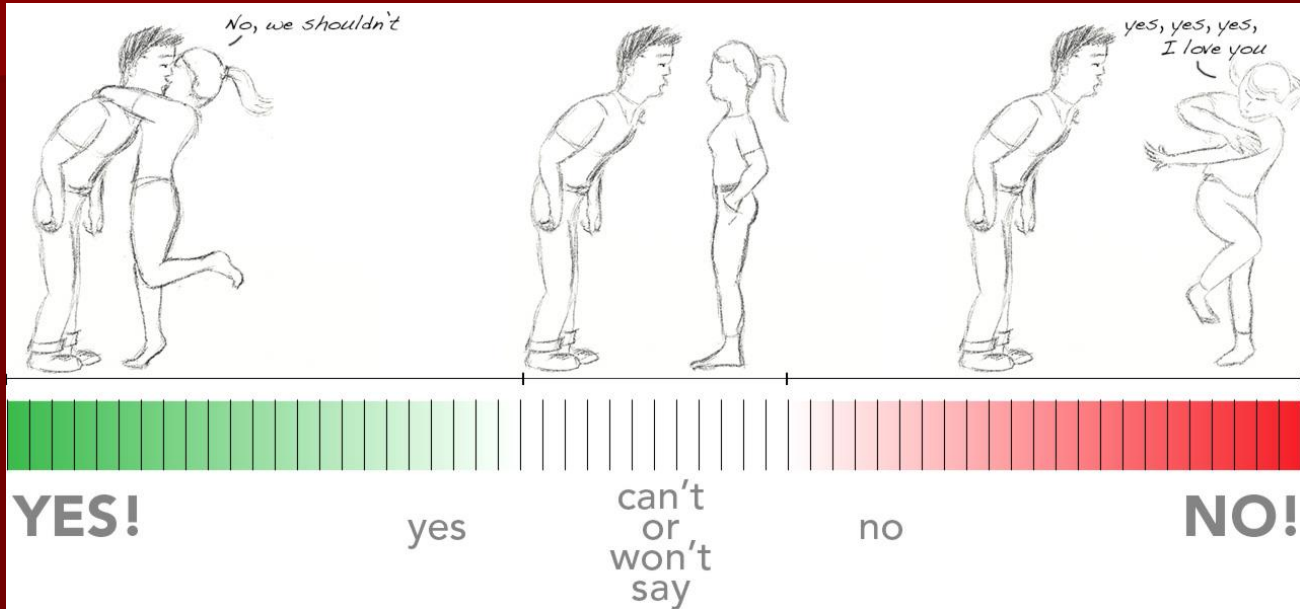


happiness

- A real smile always includes:
- 1 crow's feet wrinkles
 - 2 pushed up cheeks
 - 3 movement from muscle that orbits the eye

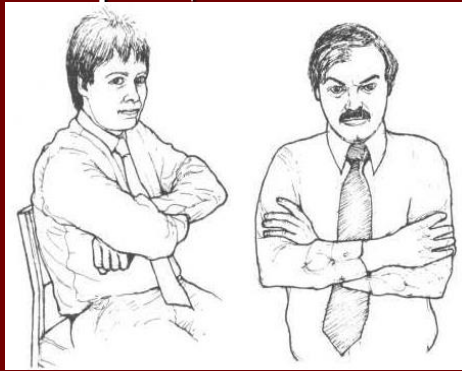


Поза, жестове

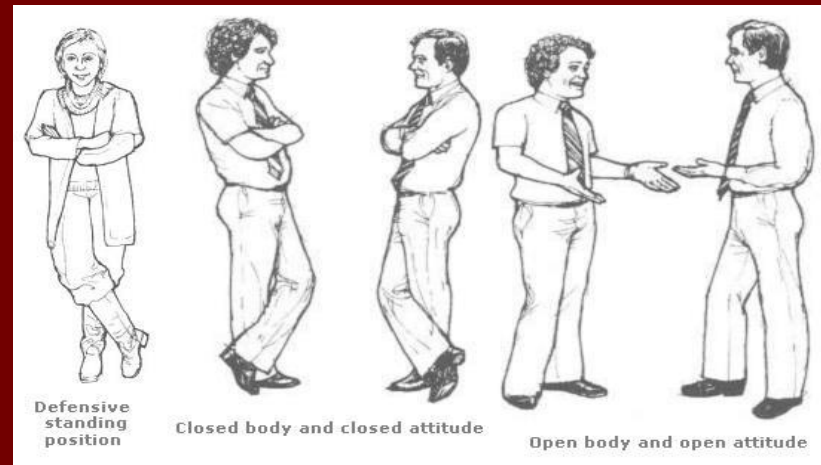
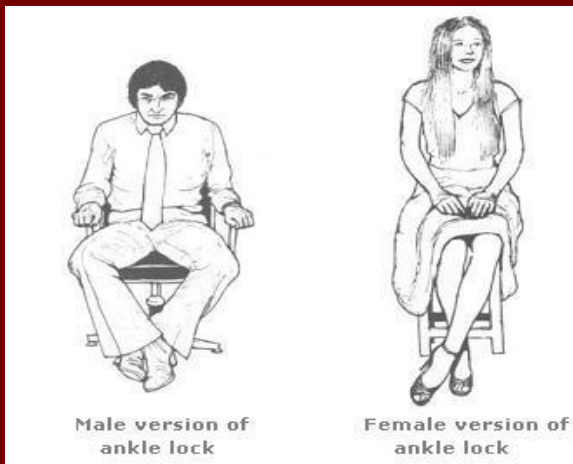


5. Поза, жестове

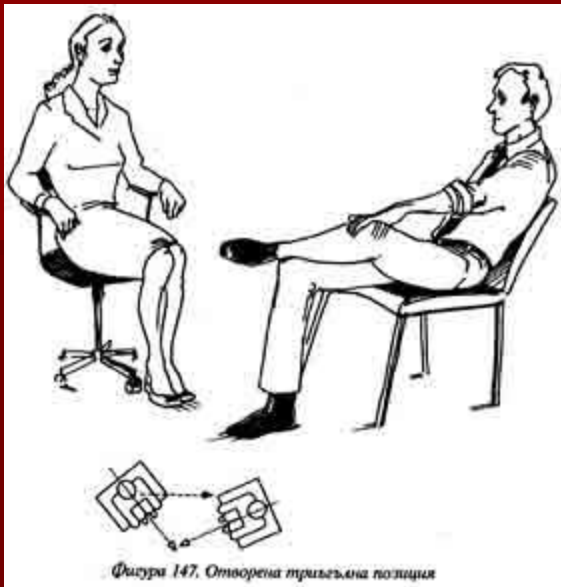
■ Бариери с ръце



■ Бариери с крака



5. Поза, жестове

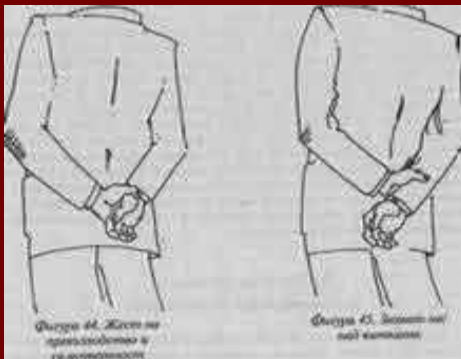


5. Поза, жестове

■ Частични бариери

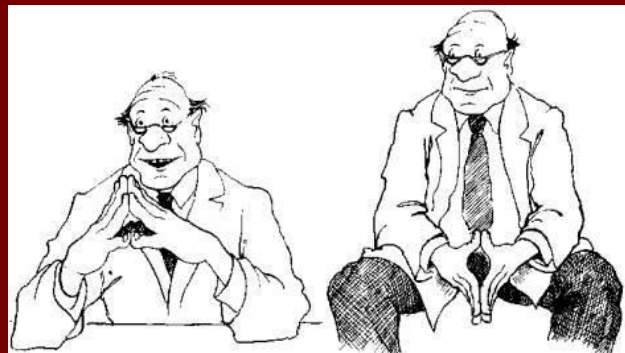


■ Захват на ръцете



5. Поза, жестове

- Шпиц-позиция на ръцете



- Жестове, свързани с лъжата



5. Поза, жестове

■ Жестове, свързани с лъжата



Фигура 55. Докосване на носа



Фигура 56. Потриване на окото



Фигура 57. Потриване на ухото



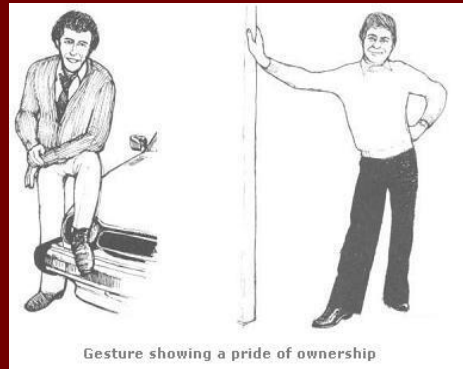
Фигура 58. Почесване по врата



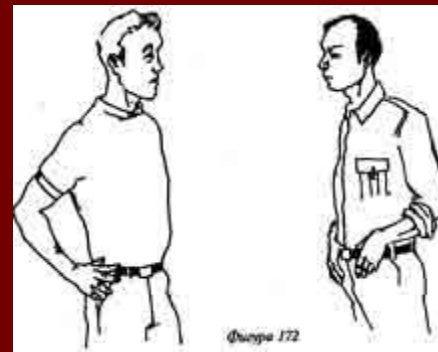
Фигура 59. Подръзване на яката

5. Поза, жестове

■ Териториални или собственически жестове



■ Жестове на себеувереност и превъзходство



Положителен телесен език

- Гледа другия в лицето
- Прави чест контакт с очите
- Кима и се усмихва, когато другия говори
- Дланите са отворени
- Държи пръсти под ъгъл
- Навежда се към другата личност
- Не сядат с кръстосани крака

Отрицателен телесен език

- Изобщо избягва да гледа другия човек
- Отбягва очите на другия или гледа агресивно
- Многократно си облизва устните или си прочиства гърлото
- Ръцете са сгънати
- Стиска си ръцете здраво заедно
- Барабани по масата или сочи с пръст към другата личност
- Стои над някой, който е седнал
- Сяда с кръстосани крака и нарочно слага преграда

Обр. връзка: Какво означава са Вас ако събеседникът Ви седи на стола като:

- Възсяда стола.
- Аз съм най-важният тук (Или поне искам така да изглежда).
- Кръстосва краката в глезените.
- Малко съм несигурен. Не желая да се доверявам, да споделям или някой да знае как се чувствам.
- Единият крак е върху страничната облегалка на стола.
- Не ме интересува всичко това.

Обр. връзка: Какво означава са Вас ако събеседникът Ви седи на стола като:

- Краката са кръстосани, ръцете - зад тила.
- Вярвам в себе си, чувствам се уверен и с известно превъзходство над другите.
- Тялото е леко приведено напред.
- Заинтересован съм от теб и това, което казваш.
- Лактите са върху облегалките на стола, краката са отпуснати надолу.
- Спокоен съм, мога да те слушам, но мога и да мисля за други неща.

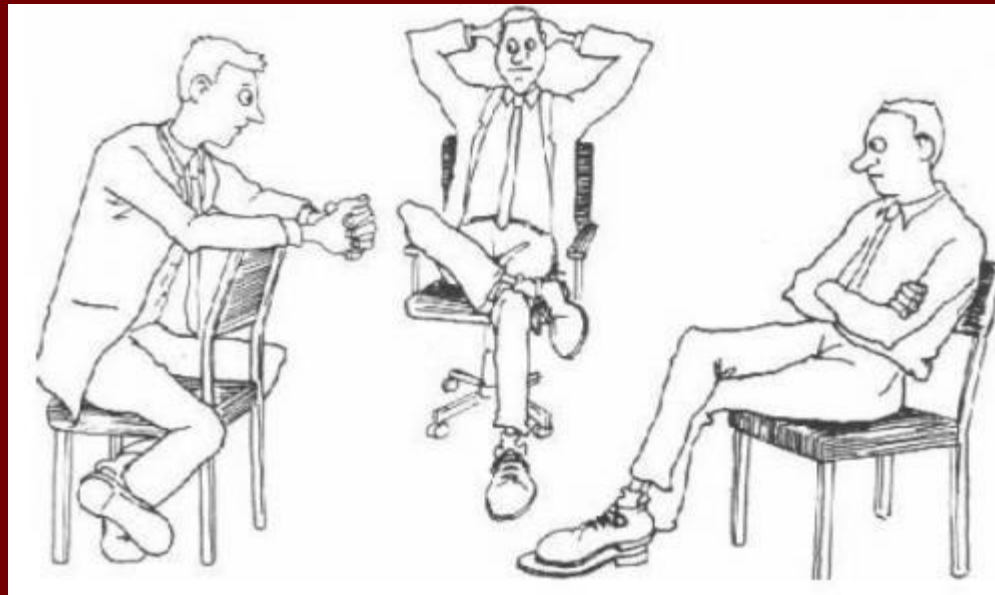
Обр. връзка: Какво означава са Вас ако събеседникът Ви стои прав като:

- С ръце на хълбоците.
- Уверен съм в себе си, не съм много склонен да слушам когото и да било.
- Със скръстени ръце на гърдите.
- Малко съм несигурен. Не желая да се доверявам, да споделям или някой да знае как се чувствам.

Обр. връзка: Какво означава са Вас ако събеседникът Ви стои прав като:

- С ръце зад гърба (хванати в китките).
- Аз съм шефът тук! (Или поне искам така да изглежда)
- С ръце, отпуснати надолу покрай тялото
- Чувствам се спокоен и вярвам в себе си.

Обр. връзка:



“Научи се да слушаш и ще извлечеш полза дори от онзи, който не умее да говори. Нито една изречена дума не е принесла толкова полза, колкото безброй неизказани.“

Плутарх