

ТЕЗИСИ НА ПРАКТИЧЕСКО УПРАЖНЕНИЕ № 6

**ЗА РЕДОВНО ЗАНЯТИЕ И САМОСТОЯТЕЛНА ДИСТАНЦИОННА
ПОДГОТОВКА ПО**

„КОМУНИКАТИВНИ УМЕНИЯ”

**ЗА СТУДЕНТИ ОТ МУ – ПЛЕВЕН, РЕДОВНО ОБУЧЕНИЕ,
СПЕЦИАЛНОСТ**

„МЕДИЦИНА”

ТЕМА: „ВЕРБАЛНИ И НЕВЕРБАЛНИ ФОРМИ НА КОМУНИКАЦИЯ.”

Гр. Плевен

2020 год.

ЦЕЛ:

Студентите да разберат и да овладеят използването на основните форми на комуникация.

ЗАДАЧИ:

1. Да се изясни същността, ролята и значението на вербалните и особено на невербални форми на комуникация.
2. Език на тялото – зрителен контакт, лицеизраз, поза, телодържание, жестове, мимики, особености на гласа. Да се разберат принципите за изграждане и предаване на вербалното и невербалното послание към пациента.
3. Техники за използване и разбиране езика на тялото при изграждане на взаимоотношения с пациента.

ПЛАН НА ЗАНЯТИЕТО:

1. Същност на вербална и невербална комуникация
2. Прийоми за словесна и невербална подкрепа (улесняване) разказа на пациента.
3. Същност и значение на разбирането (емоционалното съпреживяване, откликване, отреагиране) на вербалното и невербално поведение на пациента за изграждане на ефективна връзка лекар-пациент в ОМП.
4. Информирание и разясняване проблемите на пациента.

МЕТОДИ:

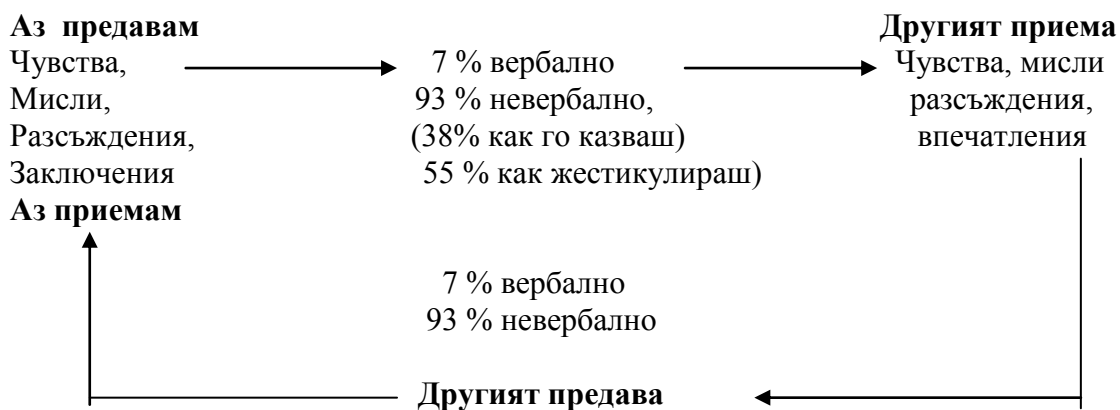
1. Дискусия
2. Работа в малки групи
3. Ролеви игри

2020 год.
Гр. Плевен

Сектор
„Обща медицина”

Теоретична част:

В процеса на общуване ние получаваме информация за другия човек не само от словесния му разказ, но преди всичко (93%, както се вижда от схемата) и от невербалните му послания, отправяни към нас.



Източници на информация за пациента са:

Вербалното поведение: словесния разказ – казаното с думи.

Функции на невербалната комуникация:

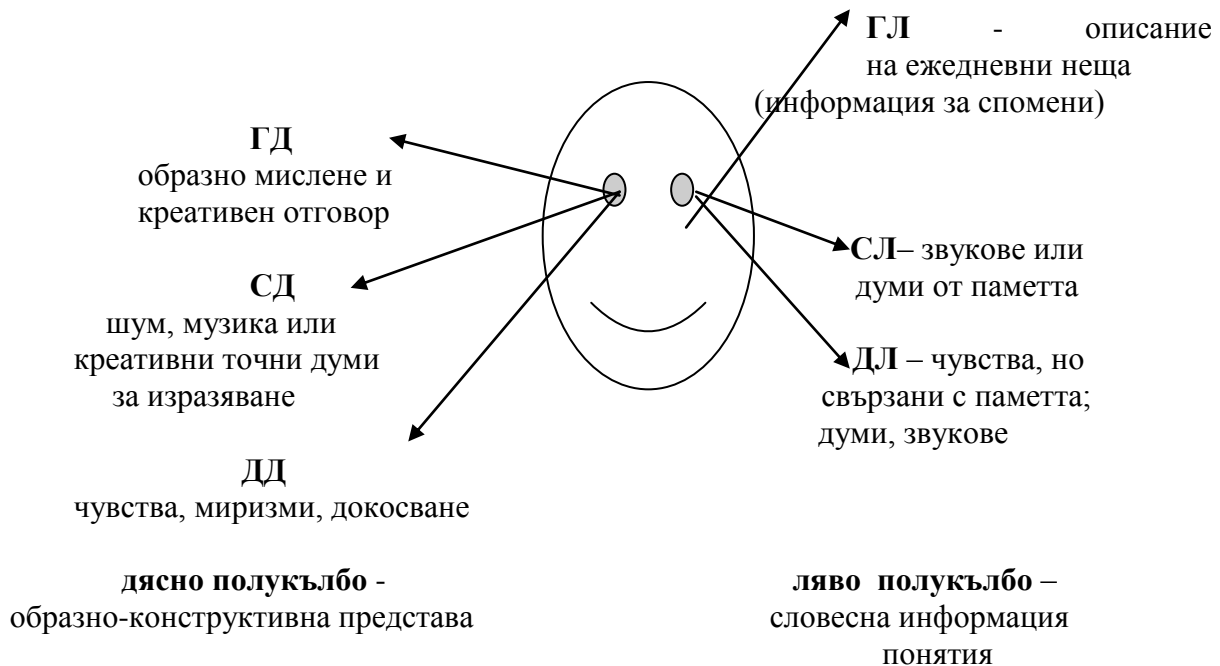
- Чрез невербални знаци е възможно да се потвърди, да се повтори информацията, изказана вербално.
- Чрез невербални знаци може да се противоречи на казаното чрез думи.
- Възможна е и ситуация, в която невербалните знаци да станат основен носител на посланието, т.е. заместител на вероятно вербално послание.
- 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.

Невербалното поведение: “body language” (език на тялото). Значителна част от информацията за самите нас и нашите чувства ние излъчваме, предаваме чрез нашия body language: начин на обличане, пози, маниери, жестове, мимики, зрителен контакт, лицеизраз и т.н. Когато се срещнем с пациента можем да научим много неща за него още преди започване на интервюто: от външния му вид (занемарен, неизмит, неизбръснат), от начина на обличане (липса на естетически вкус у човек, доста взискателен към него преди това), от начина му на влизане в стаята, от наблюдението на походката, позата, жестовете, мимиките, израза на лицето и др. Притесненият, страхуваният се, колебаещият се пациент ще познаем по това, че пристъпва неуверено от крак на крак и въпреки нашата покана да седне продължава да стои плахо до вратата. Нервният, ядосаният, гневният пациент връхлита в кабинета и продължава да снове напред назад, нежелайки да седне. Напрегнатият пациент потропва с крак или кърши ръце и т.н. Трябва да улавяме и бъдем чувствителни към сигналите от езика на тялото на пациента и по време на интервюто, защото в повечето случаи неговият “body language” е по-точен и по-искрен от думите. В същото време ние също сме длъжни да контролираме своите невербални „реплики“, защото от своя страна пациентът по тях съди също за отношението ни към него, за това дали го слушаме с интерес, опитваме ли се да разберем и разбираме ли това, което ни говори той.

Зрителен контакт: той е много важен елемент на активното слушане. Най-лесният начин да покажем интерес към някого е, като го погледнем в очите. Лекарят трябва да бъде чувствителен за посланията, съдържащи се в очите на пациента. Трудното установяване на зрителен контакт с него може да е индикация за това, че пациентът се чувства депресиран, объркан и затруднен относно това, което казва или в разбирането на разговора. Пациент, който избягва прекия очен контакт най-вероятно е срамежлив, притеснен или лъже. Обратно, настойчивият и ексцесивен зрителен контакт може да говори за гняв и агресия. Разширените зеници подсказват наличие на много силни чувства – висока степен на тревожност, гняв или любов.

Установяването и поддържането на зрителен контакт е начин медицинският специалист да *засвидетелства интерес* към своя пациент и разказа му. Освен това чрез него той предава *собствените си послания към пациента*. В лицето на лекаря пациентът трябва да открие учтив и внимателен интерес към себе си, без обаче зрителният контакт да бъде някакво настойчиво виждане, което да го накара смутено да отвърне поглед. Поддържането на зрителен контакт с пациента позволява на лекаря да улавя и анализира посланията, отправени му от него, например гледа ли той встрани при обсъждане на по-специфични теми, в кой момент от разказа си преустановява

зрителния контакт с лекаря и т.н. По време на разговор очите на хората извършват несъзнателно и следователно трудно контролируеми движения, които правилно анализирани могат да предоставят на лекаря много и интересна информация. На **фиг. 1** са показани нивата и посоката на погледа, в зависимост от това дали се предава словесна информация от ежедневието или спомени, или се изработва образно-конструктивна представа по време на разговора.



Фиг. 1 Ниво на погледа

Изражението на лицето (лицеизраза) също е много информативно, изписвайки чувствата, които ни вълнуват. То може да изразява тъга, мъка, щастие, уплаха, апатия. Леките движения на веждите, на устата и очите, разширените зеници издават душевното състояние доста точно, те могат да говорят за гняв, тревожност, страх, любов или обърканост. По изражението на лицето лекарят може да разбере как пациентът възприема това, което му се казва, а той от своя страна пък по лицеизраза на лекаря може да провери дали последният проявява интерес към неговия разказ, как го възприема. Особено важно е да се отбелязва неадекватното на словесните реплики невербално поведение. Например пациентът стискайки зъби, ръмжи заплашително през тях: “Аз не съм гневен!”.

Ръкостискане

Дори едно обикновено ръкостискане може да означава много. Ръкостискането може за бъде объркващо за хората от азиатската култура, тъй като такъв тип контакт с друг човек не е обичаен за тях. Има много фактори в едно ръкостискане - сила на стискането, ъгъл под който подаваш ръката си, какво правиш с другата си ръка. Със сигурност никой не харесва слабото ръкостискане.

Когато ръкостискането е с две ръце, то показва желание за близост. Ако обхващате ръцете на другия отгоре - говори за доминантност. Да докосвате рамото на другия означава, че сте открити към него. Този тип ръкостискане е разпространен сред политиците.

Жестовете предават много по-ясно и по-точно от думите вътрешните чувства на пациента, защото хората не винаги говорят истината. Жестовете се контролират много по-трудно от думите, поради което дават много по-вярна информация за това как се чувства пациента. Ядосаният пациент ще познаем по свитите, стиснати юмруци, тревожният, напрегнатият пациент по неговите “чупещи ръце” и продължително почукване, потропване с крака. От друга страна с помощта на жестовите лекарят може да стимулира разказа на пациента – например кимайки с глава той го окуражава да продължи да говори по дадения проблем, показва му разбиране и съгласие с това, което споделя. Няколко примера:

- Отворените длани са знак за честност и откритост.
- Ако около очите на човека не се появяват бръчици, когато се усмихва, значи усмивката му е фалшива. Ако едната страна на лицето е сякаш по-активна от другата (например - усмивката е само на една страна), човекът имитира емоцията, не я чувства истински.
- Вдигнатите вежди показват не само учудване, а и дискомфорт.
- Насочен пръст със свита в юмрук ръка е опит за доминантна позиция.
- Ако човекът несъзнателно повтаря жестовите ви, значи разговорът върви добре и той ви харесва.
- Ако обаче някой ви гледа твърде дълго в очите, вероятно ви лъже.
- Зрителният контакт показва интерес, но той може да бъде както позитивен, така и негативен.
- Липсата на очен контакт издава незаинтересованост или притеснение.
- Поредица малки жестове един след друг сочат усещане за близост с другата страна.
- Кръстосаните крака са знак за подсъзнателна съпротива, не е добре да ги кръстосвате при преговори.
- Стегнати челюст и врат показват стрес.
- Човек, който често пипа лицето си, е нервен.
- Ако някой се смее, когато вие се смеете, ви харесва.
- Ако вътрешните ъгли на веждите на човек не се движат много, значи той не е толкова тъжен или разстроен, колкото се представя.

Позата, телодържанието на пациента дава също твърде много информация. Отпуснатата свободна стойка предполага и съответно настроение. Обратно, постоянното въртене на стола, съпроводено с колебливи отговори, заеквания или промени в ритъма на дишането, предполагат едно скрито напрежение. Увереният в себе си пациент обикновено стои добре изправен на стола. Несигурният, уплашеният пациент пък сядва само на ръба на стола, като че ли се страхува да не го счупи. Депресираният, отчаяният пациент е с прегърбено, отпуснато телосложение, със склонена напред глава. Прекалено изправената и вдървената стойка (“гълтнал бастун”) издават напрегнатост. Тя прозира и в невъзможността да се стои на едно място, в неспокойното ходене напред-назад, в резките движения.

От своя страна пациентът също “чете” в позата на лекаря отношението му към самия него. Ако лекарят седи отпуснато на стола, прекалено облегал назад, със скупаещ вид и разсеян поглед трудно би могъл да убеди пациента, че разказът му представлява интерес за него, че го слуша внимателно. По този начин лекарят не би могъл да стимулира пациента да говори за личните си проблеми – резултатът от подобно поведение е, че той се отдръпва, затваря се в себе си. Обратно, ако още от самото начало на интервюто чрез изнесената леко напред стойка, с наполовина обърнато към пациента лице, заинтересуваното изражение на лицето и окуражаващи жестове лекарят

покаже готовност за изслушване и *засвидетелства вниманието си към пациента*, то той се отпуска и става много по-склонен да говори за личните си и интимни проблеми. В случаите, когато пациентът изпитва особени затруднения в контакта, лекарят може плавно да заеме поза, отразяваща, тази на пациента. Това понякога е от голяма полза.

Особености на гласа: Не само думите, но и начинът по който са казани, съдържа в себе си също значителна информация. Тембърът на човешката реч, височините, пиковите, говорната честота говорят много, понякога повече, отколкото съдържанието на самите думи. Интервюиращият лекар може да каже много (променяйки интонацията си) и в същото време да научи много, вслушвайки се в гласовите особености на пациента. Изразът *“Обичам те!”* може да придобие коренно различен смисъл, произнесен с различна интонация и тембър на гласа.

Повече информация за значението на жестовете и позата са представени в лекция 2 от лекционния курс

Въпроси:

1. Какво е значението на езика на тялото?
2. Кой са елементите на езика на тялото?
3. Коя част от комуникацията е по-информативна: вербалната или невербалната?

Задачи:

Задача 1: Попълнете теста, за да разберете как се справяте с разчитането на невербалните сигнали, подавани от другите хора.

Какво Ви говори езикът на тялото

Изберете за всеки въпрос по един отговор.

1. За вас мимиките и жестовете са:

- а) спонтанно изразяване на душевното състояние на човека в даден конкретен момент;
- б) допълнение към речта;
- в) предателско проявление на нашето подсъзнание.

2. Считате ли, че езикът на тялото при жените е по-изразителен отколкото при мъжете:

- а) да;
- б) не;
- в) не зная.

3. Как се поздравявате с най-добрите си приятели:

- а) радостно извиквате: «Здрасти!»;
- б) сърдечно се ръкувате;
- в) прегръщате се;
- г) махвате съдържано с ръка;
- д) целувате се по бузата.

4. Кои мимики е жестове, според Вас, означават едно и също в целия свят (дайте три отговора):

- а) когато въртят глава;
- б) когато кимат с глава;
- в) когато мръщят нос;
- г) когато набръчкват чело;
- д) когато намигат;
- е) когато се усмихват.

5. Коя част от тялото има „най-изразителен” език :

- а) стъпала;
- б) крака;
- в) ръце;
- г) длани;
- д) рамене.

6. Според Вас, коя част от лицето Ви е най-изразителна (дайте два отговора):

- а) чело;
- б) вежди;
- в) очи;
- г) нос;
- д) устни;
- е) ъгълчета на устата.

7. Когато видите отражението си в някоя витрина, най-напред обръщате внимание:

- а) на това, как Ви стоят дрехите;
- б) на прическата;
- в) на походката;
- г) на осанката;
- д) на нищо.

8. Ако някой разговаря или се смее като често прикрива с ръка устата си Вие смятате, че:

- а) крие нещо;
- б) има некрасиви зъби;
- в) нещо го дразни.

9. На какво най-вече обръщате внимание у Вашия събеседник:

- а) на очите;
- б) на устата;
- в) на ръцете;
- г) на позата.

10. Ако събеседникът, когато разговаря с Вас, отклонява погледа си, смятате това за проява на :

- а) нечестност;
- б) неуверенност в себе си;
- в) затвореност.

11. Може ли по външния вид да се познае типичен престъпник:

- а) да;
- б) не;
- в) не зная.

12. Мъж заговаря жена. Смятате, че го прави защото:

- а) първата крачка трябва да я направи мъжът;
- б) жената несъзнателно е дала знак, че иска да бъде заговорена;
- в) той е достатъчно мъжествен да понесе отказ.

13. У вас се създава впечатлението, че думите на човека не съответстват на неговите несловесни „сигнали“. На кое ще вярвате:

- а) думите;
- б) «сигналите»;
- в) нямате му доверие като цяло.

14. Поп-звездите от типа на Мадона или М. Джексън отправят към публиката „сигнали“ с определено еротичен характер. Какво се крие зад тях според Вас:

- а) просто поза;
- б) те заблуждават публиката;
- в) това е изражение на собственото им настроение.

15. Гледате сам страшно криминале. Как реагирате:

- а) гледам го съвсем спокойно;
- б) реагирам на случващото се с всяка своя клетка;
- в) затварям си очите при най-страшните сцени.

16. Можете ли да контролирате мимиката си:

- а) да;
- б) не;
- в) само отделни нейни елементи.

17. Когато флиртувате Вие «се изяснявате» предимно чрез:

- а) очите;
- б) ръцете;

в) думите.

18. Считате ли, че болшинството от Вашите жестове са:

- а) видяни от някого и заучени;
- б) предавани от поколение на поколение;
- в) заложили от природата.

19. Ако човекът има брада това за Вас е проява на:

- а) мъжественост;
- б) желание да скрие лицето си;
- в) това, че е твърде мързелив да обръсне лицето си.

20. Много хора смятат, че дясната и лявата страна на лицето им се различават:

- а) да;
- б) не;
- в) само при възрастните хора.

Изчислете резултата си:

- | | |
|---|-------------------------|
| 1. а- -2, б- -4, в- -3 | 11. а- -0, б- -3, в- -1 |
| 2. а- -1, б- -3, в- -0 | 12. а- -1, б- -4, в- -2 |
| 3. а- -4, б- -4, в- -3, г-2, д- -4 | 13. а- -0, б- -4, в- -3 |
| 4. а- -0, б- -0, в- -1, г-1, д- -0, е- -1 | 14. а- -4, б- -2, в- -0 |
| 5. а- -1, б- -2, в- -3, г-4, д- -2 | 15. а- -4, б- -0, в- -1 |
| 6. а- -2, б- -1, в- -3, г-2, д- -3, е- -2 | 16. а- -0, б- -2, в- -1 |
| 7. а- -1, б- -3, в- -3, г-2, д- -0 | 17. а- -3, б- -4, в- -1 |
| 8. а- -3, б- -1, в- -1 | 18. а- -2, б- -4, в- -0 |
| 9. а- -3, б- -2, в- -2, г-1 | 19. а- -3, б- -2, в- -1 |
| 10. а- -3, б- -2, в- -1 | 20. а- -4, б- -0, в- -2 |

Ключ на теста: Какво Ви говори езикът на тялото

77—56 точки. Браво! Имате отлична интуиция и притежавате способността да разбирате другите хора, наблюдателни сте и чувствителни. Но твърде много се осланяте на тези си качества и думите за Вас имат второстепенно значение. Достатъчно е да Ви се усмихнат и вярвате, че Ви се обясняват в любов. Изводите Ви понякога са твърде прибързани и в това се крие известна опасност. Направете нужните корекции и имате шанса да се научите прекрасно да се разбирате с хората, а това е важно и за служебните и за личните отношения.

55—34 точки. За Вас в известна степен е удоволствие да наблюдавате другите и добре интерпретирате техните мимики и жестове. Но все още не умеете да използвате тази информация в реалния живот, например за това да построите правилно отношенията си с другите хора. По-склонни сте да приемете буквалния смисъл на казаното и да се ръководите от него. Ще повярвате на думите, а не на изражението на лицето, дори то да е твърде красноречиво. Развивайте интуицията си, осланяйте се повече на усещанията си!

33—11 точки. Уви, езикът на тялото за Вас е китайско писмо. За Вас е страшно трудно да оцените правилно хората. И то не защото сте неспособни за това – просто не му отдавате необходимото значение, а това е жалко! Постарайте се целенасочено да фиксирате вниманието си върху дребните жестове на хората около Вас, тренирайте наблюдателността си. Помнете, че тялото е опаковката на душата. Полагането на малко усилия да се разбере душата на другия е вярното средство да не попаднем в капана на самотата.

Задача 2: Попълнете теста и проверете правилно ли подавате невербални сигнали по време на разговор.

Какъв телесен език говорите?

За всеки въпрос от следващия текст отбележете буквата на този отговор, който е най-близък до Вашия стил на поведение.

1. Как се ръкувате?

- А. Само с пръстите.
- Б. Ръката Ви е отгоре.
- В. Обгръщате ръката на другия с двете си ръце.
- Г. Без никакви особености.

2. Как седите обикновено?

- А. Възсядате стола.
- Б. Кръстосвате ходилата.
- В. Единият крак е върху страничната облегалка на креслото.
- Г. Краката са кръстосани, ръцете - зад тила.
- Д. Тялото е леко приведено напред.
- Е. Лактите са върху облегалките на стола, краката са отпуснати надолу.

3. По какъв начин стоите най-често?

- А. С ръце на хълбоците.
- Б. Със скръстени ръце на гърдите.
- В. С ръце зад гърба.
- Г. С ръце, отпуснати надолу покрай тялото.

4. По какъв начин седите зад маса по време на разговор?

- А. Главата Ви е подпряна с ръка.
- Б. Пръстите образуват купол пред тялото.
- В. Тялото Ви е леко приведено напред, а ръцете са върху масата.

5. Кой жест използвате най-често и какво означава според Вас?

- А. Потриване на ръцете.
- Б. Почукване с пръсти по масата.
- В. Допиране, опипване на лицето.
- Г. Скръстване на ръце пред гърдите.
- Д. Непълно закриване на очите.

Ключът за интерпретиране на Вашия телесен език съгласно експертите:

Значение на описаните жестове:

1. Ръкостискане:

- А. Не се дръж така приятелски с мен, не съм сигурен, че те харесвам.
- Б. Аз искам да доминирам тук.
- В. Искам да бъда твой приятел, ти си чудесен човек.
- Г. Приемам те, ако и ти ме приемаш.

2. Начин на седене:

- А. Аз съм най-важният тук и държа другите на дистанция.
- Б. Не желая да се доверявам, да споделям или някой да знае как се чувствам. Малко съм несигурен.
- В. Не ме интересува всичко това.
- Г. Вярвам в себе си, чувствам се уверен и с известно превъзходство над другите.
- Д. Заинтересован съм от теб и това, което казваш.
- Е. Имам си достатъчно свои проблеми, за да се интересувам от твоите.

3. Стоеж на тялото:

- А. Уверен съм в себе си, готов съм да се заема с тази работа, без да слушам кагото и да било.
- Б. Не съм сигурен, че ти вярвам.
- В. Аз отговарям тук!
- Г. Чувствам се спокоен и вярвам в себе си.

4. Сядане зад маса:

- А. Досадно ми е и всъщност не внимавам.
- Б. Заинтересован съм от това, което ми говориш.
- В. това наистина ме интересува, искам да помогна, с каквото мога.

5. Жестове:

- А. Напрегнат съм!
- Б. Досадно ми е!
- В. Обмислям казаното или имам някакви съмнения по това.
- Г. Ще се противопоставям на всичко, което ми говориш.
- Д. По-бързо! Вече губя търпение!

Пишете си по 1т. всеки път, когато телесният ви език съобщава това, което искате да кажете на другите /съвпада с посоченото значение/ и 0т., когато има разминаване.

Сума от 5т.: Вие винаги съобщавате това, което мислите и другите ви разбират. Изразеното с тяло съответства на думите и за това сте добър комуникатор.

Сума от 4т.: Хората почти винаги разбират Вашето послание.

Сума от 3т.: Хората понякога погрешно разбират мълчаливите ви послания.

Сума от 1 или 2т.: Често или почти винаги погрешно разбират посланията Ви. Налага се често да обяснявате и да казвате: "Аз не мисля това!"