



КОНСПЕКТ

ПО

„Комуникативни умения“

ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА СЕМЕСТРИАЛЕН ИЗПИТ

със студенти от МУ – Плевен специалност:

„Медицина“

1. Цели и задачи на общуването лекар-пациент. Значение на общуването в медицинската практика за изграждане на терапевтична връзка лекар-пациент и за постигане целите на консултацията.
2. Модели на общуване лекар-пациент - съвременни тенденции; Едностранно и двустранно общуване. Най-чести грешки при междуличностната комуникация
3. Ролята на личността в общуването. Личностовите характеристики на лекаря и на пациента като фактор, повлияващ общуването.
4. Базисни комуникативни умения. Интервюиране на пациента – структура на интервюто, видове въпроси – място и роля в интервюто, изисквания и най-чести грешки при провеждане на интервюто. Insight-oriented интервю – същност и значение в Общата практика.
5. Базисни комуникативни умения. Същност и елементи на ефективното слушане. Прийоми за демонстриране на активно внимание към разказа на пациента. Вербална и невербална подкрепа разказа на пациента.
6. Базисни комуникативни умения. Разбиране (отреагиране, откликване) на вербалните и невербални послания на пациента. Възприемане словесното съдържание на разказа на пациента. Отразяване съдържанието на разказаното от пациента. Парафраза – същност и значение. Обобщаване разказа на пациента – същност и значение.
7. Вербални и невербални форми на комуникация. Същност, роля и значение на вербалните и невербалните форми на комуникация. Език на тялото – зрителен контакт, лицеизраз, поза, телодържание, жестове, мимики, особености на гласа.
8. Междинни комуникативни умения. Емпатията в медицинската практика. Същност, място и значение на емпатията във взаимоотношенията лекар-пациент. Граници на емпатията – „burn“-синдром. АЗ-посланията и тяхното използване за постигане на автентичност в общуването.
9. Комуникативни умения, използвани от лекаря за постигане целите и задачите на консултацията. Значение на уменията да се противопоставяме при постигане целите и задачите на консултацията. Асертивно поведение на лекаря – характеристики. Роля на транзакционния анализ в консултацията лекар-пациент.
10. Комуникативни умения, използвани от лекаря за постигане целите и задачите на консултацията. Комуникативни умения за постигане на споделено разбиране с пациента.



11. Комуникативни умения, използвани от лекаря за постигане целите и задачите на консултацията. Комуникативни умения за договаряне (споразумяване) с пациента.
12. Комуникативни умения, използвани от лекаря за постигане целите и задачите на консултацията. Комуникативни умения за въвличане на пациента във вземането на решение.
13. Комуникативни умения, използвани от лекаря за постигане целите и задачите на консултацията. Комуникативни умения за насърчаване на пациента за поемане на съответна отговорност за изпълнение на терапевтичния план.
14. Комуникативни умения, използвани от лекаря за постигане целите и задачите на консултацията. Техники за „открехване” на пациента, за създаване на благоприятна за общуването атмосфера.
15. Комуникативни умения, използвани от лекаря за постигане целите и задачите на консултацията. Комуникативни умения при провеждане на физикалния преглед.
16. Комуникативни умения, необходими при общуването с „труден” пациент. Фактори, определящи човека като „труден” за общуване – личностово-обусловени и ситуационни (моментни). Същност на категорията „труден” пациент.
17. Специфични особености и принципи на общуването с „труден” пациент. Съпротиви – същност и видове. Разпознаване и начини за справяне със съпротивите от страна на пациента. Мълчанието на пациента – съпротива или резултат на други причини. Анализирание на мълчанието.
18. Специфични особености и характеристики на основни групи „трудни” пациенти: депресиран, притеснен, агресивен, с говорни и/или слухови нарушения. Препоръки и правила за поведение на лекаря при тези категории пациенти.
19. Особености на общуването с депресиран пациент.
20. Особености на общуването с притеснен (напрегнат) пациент.
21. Особености на общуването с агресивен пациент.
22. Особености на общуването с пациент с говорни или слухови проблеми.
23. Комуникативни умения, необходими при работа в екип. Същност и принципи на екипната работа. Специфични особености на междуличностните отношения в отделните фази от развитието на екипа. Екипни роли. Стил на лидерство.
24. Комуникативни умения, необходими при работа в екип. Техники за „напасване” към характеровите особености на членовете на екипа - прийоми за преодоляване на различията и за използване на общите характеристики при изпълнението на екипните цели.
25. Комуникативни умения при решаване на конфликти. Същност, причини, видове конфликти в медицинската практика.
26. Комуникативни умения при решаване на конфликти. Най-често използвани стилове за решаване на конфликти като страна в конфликта или като посредник.
27. Бариери в общуването. Фактори, затрудняващи комуникацията. Най-често допускани грешки. Правила за изграждане на ефективна комуникация лекар-пациент.

Изготвил конспекта:

Доц. д-р Цв. Валентинова, д.м.