

# Программа основного обучения коммуникации для работников здравоохранения (ПООКРЗ):

## Цели высшего обучения профессионалов здравоохранения.

<b>А. Коммуникация с пациентами</b>	
Основные цели коммуникации:	
<b>Студент...</b>	
1	Приспосабливает свою коммуникацию к <b>уровню понимания и речи</b> пациента, избегая жаргона.
2	Употребляет техники для установления и поддержки <b>хороших и чутких отношений</b> и следит за тем, чтобы <b>пациент чувствовал себя выслушанным и ухоженным</b> .
3	Относится к пациенту <b>почтительно</b> , гарантирует конфиденциальность, секретность и автономию и считает <b>пациента партнёром</b> в формировании взаимоотношений.
4	Извлекает и исследует <b>содержание</b> биопсихосоциальной истории пациента. (напр. собирает существенную информацию, гарантирует понимание, передает информацию понятно, вербализует эмоции).
5	Поощряет пациента выражать свои собственные <b>мысли, опасения, ожидания и чувства</b> и акцептует право на <b>собственные чувства и мнение пациента</b> .
6	<b>Передаёт пациенту информацию</b> (устно, письменно, в электронном виде или по телефону) своевременно, понятно и полностью.
7	Употребляет техники <b>активного слушания</b> (напр. отражение, замечание сигналов пациента, перефразировка, подытоживание, вербальные и невербальные техники).
8	Опознает <b>трудные ситуации и коммуникационные испытания</b> (напр. плач, сильные эмоциональные чувства, перебивание, агрессия, беспокойство, стыдливые или щепетильные дела, познавательное ухудшение, сообщение плохих новостей), <b>справляясь с ними осторожно и конструктивно</b> .
9	Оказывает <b>осознание невербальной коммуникации, как пациента, так и работников здравоохранения</b> (напр. зрительный контакт, жесты, мимика лица, положение тела) и правильно реагирует на её проявления.
10	Следит за <b>этапами</b> разговора с начала до конца (напр. вступление, начало разговора, собирание и передача информации, планирование, конец опроса, установление следующей встречи; управление временем).
11	Употребляет разные <b>типы вопросов</b> (напр. открытые, закрытые, направленные) в зависимости от ситуации.
<b>Более подробные цели, в зависимости от контекста и ситуации:</b>	
<b>Установление взаимоотношений:</b> студент включает пациента во взаимодействие для установления терапевтических соотношений, сосредоточиваясь на пациенте.	
12	Опознает ожидания пациента, согласно выполняемой им роли работника здравоохранения.
13	Употребляет адекватные <b>стратегии для решения конфликтов</b> (напр. обратная связь, касающаяся восприятия, силы воздействия, желаний).
<b>Перспектива пациента и убеждения о состоянии здоровья:</b> Студент приспособляет свой метод коммуникации к актуальным опасениям пациента.	
14	Извлекает <b>потребности и способности пациента</b> (напр. информация, автономия, истина и ответственность) и <b>приспосабливает план /интервенцию</b> к ресурсам и сильным сторонам пациента.
15	Принимает во внимание <b>соматические, психические, половые, культурные, этнические и душевные</b> элементы и оценке пациента и уходе за ним; замечает различия между собой и пациентом в области норм и внутренних ценностей.
16	Относится к состоянию здоровья пациента, и <b>учитывает его теории на счёт заболевания</b> , контрастирует и интегрирует их в собственные теории заболевания как работник здравоохранения.
<b>Информация:</b> Студент эффективно собирает и сообщает существенную информацию для	

<i>собственного рассуждения и принятия решения.</i>	
17	Узнает, какая информация нужна пациенту и <b>передает ему соответствующее количество информации.</b>
18	Сообщает <b>информацию, сосредотачиваясь на пациенте</b> и делится ей с его согласия (напр. коллеги, семья и другие).
19	Извлекает и <b>синтезирует информацию</b> для ухода за пациентом.
20	Спрашивает пациента об его уровне <b>знаний о своей болезни.</b>
21	Учитывает <b>разные элементы истории пациента</b> (история болезни, история отношений между пациентом и работниками здравоохранения, история пациента).
22	Знает как важно, чтобы <b>дополнять вербальную информацию</b> диаграммами, моделями, письменной информацией и инструкцией и правильно их использует.
23	Пользуется <b>другими источниками существенной информации</b> и синтезирует её (напр. семья пациента, опекуны и другие профессионалы здравоохранения), если она необходима и доступна.
<b>Рассуждение и принятие решения:</b> <i>Студент рассматривает пределы вовлечения и ответственности лиц участвующих в процессе рассуждения и принятия решения.</i>	
24	Определяет <b>размер вовлечения и ответственности</b> , который пациент хочет и может принять для решения вопросов.
25	Обсуждает с пациентом возможные <b>достоинства, недостатки и ожидаемые эффекты</b> лечения.
26	Поощряет пациента <b>активно участвовать в процессе принятия решений</b> , объясняет пациенту их возможные последствия и его права, сосредотачиваясь на пациенте.
27	Объясняет <b>свою роль в процессе принятия решений.</b>
28	Обсуждает с пациентом спектр возможных <b>последствий решения</b> и объясняет пациенту <b>вероятные последствия отступления от диагностических и терапевтических мер.</b>
29	Проверяет <b>существенные психологические и социальные ресурсы</b> пациента доступны ему для принятия решения.
30	Предлагает пациенту возможность <b>включить в процесс принятия решений других лиц</b> и объясняет пациенту, когда и каким образом решение должно быть принято.
31	Уместно <b>обсуждает решения</b> с коллегами, пациентами и их родственниками и регулярно <b>оценивает свои решения и корректирует</b> их если это необходимо.
32	Ясно представляет <b>свое мнение</b> , если пациент спросит о нем.
<b>Неуверенность:</b> <i>Студент уважает состояние неуверенности как неотъемлемую часть рассуждения и принятия решений.</i>	
33	<b>Открыто разговаривает</b> с пациентом о своих сомнениях и предлагает способы их преодоления.
34	Объясняет пациенту, <b>какая информация является нужной</b> , чтобы неуверенность в процессе принятия решений свести до минимума.
<b>В. Интра- интерперсональная коммуникация (Профессионализм и размышление)</b>	
<b>Коммуникация и внутреннее и совместное размышление:</b> <i>Студент непрерывно развивает и улучшает самосознание, самоотражение, уход за собой и обсуждает с другими свою коммуникацию и поведение.</i>	
1	<b>Опознает свои эмоции</b> (напр. неуверенность в себе, сочувствие, нерасположение, влечение) во взаимоотношениях с другими (напр. с пациентами, коллегами), и он в состоянии <b>эффективно работать, несмотря на свои эмоциональные реакции</b> , когда требует этого ситуация (напр. уровень страдания пациента, требовательный пациент).
2	Понимает, что эффективная коммуникация с пациентом <b>позитивно влияет на удовлетворение пациента и улучшает терапевтические результаты.</b>
3	Критически <b>описывает и оценивает собственную коммуникацию и поведение</b> , рассматривая альтернативы им.

4	Опознает, анализирует и сообщает <b>свои сильные и слабые стороны</b> , ограничения и <b>оценивает собственные желания, опасения, цели, нормы и внутренние ценности</b> .
5	Оценивает <b>собственные стереотипы и социальные предрассудки</b> , знает, что собственные действия находятся под влиянием личного опыта, текущей ситуации, собственного знания и интересов.
6	Думает о своем отношении к работе (напр. цинизм, удовлетворения).
7	Анализирует и обсуждает <b>этические, межкультурные и другие трудности</b> в своей деятельности как работник здравоохранения (напр. пациент неспособный дать согласие на медицинское вмешательство, понятие здоровья/болезни в разных культурах, переводчики) и обсуждает способы их преодоления.
8	Употребляет авторитет и <b>влияние с чувством ответственности</b> .
9	Анализирует и <b>обсуждает коммуникацию с другими лицами</b> (метакоммуникация напр. с сотрудниками, на конференциях терапевтического коллектива, в группах Балинта).
10	Знает <b>модели взаимоотношений между пациентом и работником здравоохранения</b> (напр. перенос/противоперенос, взаимность, межсубъективность, ожидания/опыт, возможный дисбаланс иерархи).

**Преодоление ошибок и сомнений:** *Студент относится к своим ошибкам и сомнениям как к неотъемлемой части процесса мышления и принятия решений.*

11	<b>Относится к ошибкам как своим, так и других лиц уместно</b> (напр. воздерживается от распределения вины лично), чтобы искать решение и поддержку; знает основные принципы развития ошибок (напр. пренебрежение информации или потребностей пациента, неадекватная коммуникация).
12	Относится к <b>своим сомнениям и справляется с ними</b> согласно своему уровню обучения.

### **С. Коммуникация в терапевтических коллективах (Профессиональная коммуникация)**

**Работа в коллективе и профессиональная коммуникация:** *Студент проявляет умение эффективно общаться в коллективах, состоящих из профессионалов разных областей.*

1	Замечает и <b>уважает индивидуальность, субъективное восприятие, разные точки зрения</b> членов коллектива и <b>компетенцию</b> профессионалов разных областей.
2	Влияет на <b>позитивную атмосферу в коллективе</b> (напр. помогает членам коллектива, сплавляет коллектив, называет позитивные стороны неприятных аспектов, дорожит успехами коллектива).
3	Использует принципы <b>обратной связи</b> (напр. высказывания в первом лице) и уместно передаёт эту информацию членам коллектива.
4	Умеет решать конфликты и позволяет на <b>конструктивные переговоры</b> в терапевтическом коллективе.
5	Одобрять, объясняет и анализирует <b>свои роли и пределы ответственности в коллективе</b> (напр. коллектив и член-коллектива, лидер); опознает <b>роль своей профессии</b> в коллективе, состоящем из работников разных областей.
6	Определяет и <b>оценивает собственный потенциал по отношению к коллективу</b> , хочет и может работать с другими людьми.
7	Понимает <b>принципы динамики коллектива</b> и то, как отдельные факторы поддерживают и осложняют работу коллектива на практике.
8	Опознает <b>собственные выгоды</b> и отличает их от целей коллектива.
9	Анализирует и учитывает влияние собственного мнения <b>на мнение других</b> .

**Лидерство:** *Студент отличается основными лидерскими компетенциями.*

10	Даёт <b>ясные инструкции</b> .
11	Гарантирует <b>доступ к полной существенной информации</b> .
12	Поддерживает формирование мнений в группе и поощряет инакомыслящих членов коллектива

	<b>высказывать свое мнение</b> и вознаграждает их за это.
<b>Профессиональная коммуникация и управление:</b> <i>Студент использует эффективную коммуникацию и стратегии управления.</i>	
13	Ведёт <b>ясные и подлинные отчёты</b> (письменные или в электронном виде) о клинических встречах и планах.
14	<b>Представляет</b> своё профессиональное знание <b>эффективно</b> (напр. обсуждая состояние пациента и клинические детали с другими, выступая перед группой, представляя научные данные).
15	Опознает и хорошо знает, <b>как обращаться</b> к людям/учреждениям/агентствам, которые могут помочь решить проблемы соответствующие данной ситуации.

Translations: by Łukasz Warchoł

Revised by Anna Ratajska, Magalena Lewandowska

Copyright by tEACH- the teaching committee of the European Association of Communication in Healthcare

Copyright by tEACH