

Основні етапи ефективного консультування



Консультування –

це *конфіденційний діалог* між
КОНСУЛЬТАНТОМ (лікарем, медичною сестрою,
психологом, соціальним працівником) та
пацієнтом, що допомагає опанувати
стрес, краще зрозуміти проблему,
оцінити можливі варіанти розв'язання її
та *прийняти власне проінформоване
рішення і*

Консультування

- ❑ *Орієнтовано на пацієнта* (індивідуальний підхід до ситуації конкретного пацієнта та веденні *діалогу*)
- ❑ Партнерство діалогу (два експерти, які довіряють один одному)
- ❑ Сфокусоване, цілеспрямоване та заздалегідь *продумане*
- ❑ *Спочатку почуття* встановлення взаємодії через емоційну сферу, без оціночно та витримуючи роздратування та озлобленість, розуміючи, що не ви є причиною

Для проведення

консультування необхідно:

- ☐ Навики ефективного спілкування
- ☐ Професійні знання
- ☐ Знання етапів проведення консультування



Етапи консультивання

1. Створіть спокійні та комфортні умови спілкування для пацієнта.
2. Зберіть інформацію.
3. Слухайте активно.
4. Надайте інформацію.
5. Використовуйте друковані матеріали.
6. Налагодіть зворотній зв'язок.
7. Підтримайте пацієнта у прийнятті рішення.
8. Скеруйте у відповідну установу чи організацію для отримання додаткової допомоги (за необхідності).

1. Створіть спокійні та комфортні умови спілкування

- Гарантуйте приватність та конфіденційність
- Будьте позитивні та підтримуйте пацієнта
- Підтримуйте доброзичливий тон, використовуйте жести, що свідчать про інтерес, теплоту та повагу

2. Зберіть інформацію

- Постарайтеся зрозуміти стиль життя пацієнта, ситуацію, в якій він опинився
- Використовуйте різні види питань: відкриті та закриті

3. Слухайте активно

- СЛУХАЙТЕ (до 60% часу)
- Співпереживайте
- Хваліть та заохочуйте
- ПІДТРИМУЙТЕ ЗВОРОТНІЙ ЗВ'ЯЗОК
- Уточнюйте
- Віддзеркалюйте
- Перефразуйте
- Підсумовуйте
- Реагуйте з повагою та конструктивно на те, що турбує пацієнта

4. Надайте інформацію

- Повідомляйте медичну інформацію ясно, простою мовою. Перекладайте медичні терміни на зрозумілі висловлювання.
- Обмежуйте кількість інформації, що надається впродовж одного візиту, вибираючи найбільш значущу в даний момент
- Повторюйте важливу інформацію, заохочуйте пацієнта задавати питання та залишайте для них час
- Перевіряйте, чи Вас розуміють

5. Використовуйте друковані матеріали

6. **Налагодіть зворотній зв'язок.**

7. **Допоможіть пацієнту у прийнятті рішення:**

- проінформуйте пацієнта, що у нього є право вибору
- допоможіть проаналізувати варіанти (всі за та проти)
- попросіть підтвердити рішення

8 **Скеруйте у відповідну установу чи організацію для отримання додаткової допомоги (за необхідності).**

Причини виникнення психологічних бар'єрів з боку консультанта

- ❑ Консультування без запиту з боку клієнта
- ❑ Не враховується емоційний стан клієнта
- ❑ Не враховується особливості особистості клієнта
- ❑ Упереджене ставлення до клієнта, засуджуюча оцінка його особистості на підставі вчинків
- ❑ Намагання консультувати з питань, в яких є не компетентним
- ❑ Не вміння правильно організувати консультацію (розподілити час, вибрати місце, розставити меблі в приміщенні і т.д.)