



Государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы
Городская клиническая больница имени С.П. Боткина
Департамента здравоохранения города Москвы

Применение стандартизированного пациента для проверки коммуникативных навыков в ходе аккредитации выпускников и ординаторов

Учебный центр для медицинских работников -
Медицинский симуляционный центр
Боткинской больницы



Авторы: Кныш О.Ю., Логвинов Ю.И.

«7 радикалов» или вариант типологии характеров пациентов

по В. В. Пономаренко



ПАРАНОЙАЛЬНЫЙ (целеустремленный) тип



Характерные особенности:

- мощный внутренний стержень;
- живут своей идеей, борются за нее, страдают, отстаивают;
- часто не восприимчивы к информации со стороны;
- прислушиваются только к своему мнению, игнорируют проблемы;
- жизнь построена по жестким принципам;
- «кто не с нами – тот против нас»;
- важен конечный результат;
- «цель оправдывает средства»;
- требовательны к себе и другим;
- строго и внимательно оценивают оппонента;
- слабо подвержены стрессам.



ИСТЕРОИДНЫЙ (демонстративный) тип



Характерные особенности:

- желание нравиться, быть в центре внимания;
- «Весь мир — театр. В нем женщины, мужчины — все актеры...»;
- в общении часто манерны, излишне говорливы;
- обычно верят в сказанное, несмотря на возможную недостоверность или несоответствие;
- часто их внешний вид яркий, «вызывающий»;
- эмоции – гипертрофированы;
- преобладают широкие, картинные жесты и акцентированные позы;
- речь эмоциональная и экспрессивная, с драматическими паузами;
- главное – произвести нужное впечатление.



ЭПИЛЕПТОИДНЫЙ (застревающий) тип



Характерные особенности:

- плохо переключается с одного на другое;
- это люди системные, пунктуальные, неторопливые, прагматичные;
- для них важна подготовка к событию;
- все всегда должно быть на своих местах, нетерпимы к беспорядку;
- жизненный принцип «Мой дом — моя крепость»;
- любит свое дело, редко меняет работу;
- его социальный ориентир – семья;
- эмоциональные всплески редки и незначительны;
- жесты спокойные, выверенные;
- речь вялая, медленная.



ЭПИЛЕПТОИДНЫЙ (ВОЗБУДИМЫЙ) тип



Характерные особенности:

- жесткий человек, боец;
- как будто всегда готовы вступить в соревнование;
- можно заметить любовь к порядку и иерархии, нередко циничность к окружающим;
- слепо верны инструкциям, правилам;
- при достижении целей не разборчивы и легко обвиняют других, «проверяя» их;
- непредсказуемы и импульсивны в решениях;
- стремятся к достижению только своих личных целей;
- взгляд прямой, агрессивный, мимика чаще мелкая и скованная;
- жесты тяжеловесные, с подчеркнутым участием мышц – грубая демонстрация силы.



ШИЗОИДНЫЙ (странный) тип



Характерные особенности:

- собственные представления о реальности, свое видение ситуации;
- свой личный мир, где они сами решают, каким законам подчиняться;
- ярко выраженные интроверты;
- иногда отличаются несуразным внешним видом;
- люди, кажущиеся хрупкими, нескладные, местами неловкие, внешне угловатые;
- нет четкого образа, которому они стремятся соответствовать;
- характерный взгляд, как бы мимо собеседника, в никуда;
- возможно рассогласование мимики и жестов.
- речь высокоинтеллектуальная, с обилием терминологии, с указанием на различные источники получения информации



ГИПЕРТИМНЫЙ (жизнерадостный) тип



Характерные особенности:

- энергичные люди, любящие жизнь во всех проявлениях;
- оптимистичны и склонны в любой ситуации находить положительные стороны;
- на контакты идут с удовольствием, любят общаться;
- им присуще остроумие и адекватное чувство юмора;
- такой человек берется сразу за несколько задач и решает их;
- отличаются гибкостью и быстрой переключаемостью с одного дела на другое;
- мимика живая, жизнерадостная, энергичная;
- жесты бодрые, быстрые, широкие.



ЭМОТИВНЫЙ (чувствительный) тип



Характерные особенности:

- категории людей, отличающихся ярко выраженной эмпатией;
- обычно внимательно слушают и выказывают понимание, сопереживают;
- эмоционально пассивные люди, любящие наблюдать за чужими переживаниями, нежели переживать самому;
- склонность к избеганию конфликтов;
- возможны психосоматические проявления, которые на фоне стресса усиливаются;
- мимика слабая, неуверенная, таких людей может отличить эффект «влажных глаз».
- жесты плавные, без угловатости, могут во время беседы поглаживать себя;
- речь тихая, больше готовы слушать, почти не возражают, врут редко.



ТРЕВОЖНЫЙ (боязливый) тип



Характерные особенности:

- категории людей, для которых характерны повышенная тревога, постоянная перестраховка от ошибок;
- часто не могут сами принимать решения;
- стараются закрываться от общения;
- при контактах сильно волнуются;
- имеют свои успокаивающие ритуалы;
- они пунктуальны и следуют инструкциям;
- сдержанные в высказываниях и поступках;
- мимика слабая, неуверенная;
- жесты самоуспокаивающие, часто трогают себя, заламывает руки.
- речь тихая, неуверенная, боязнь сказать не то.



КОНФЛИКТ



USUS EST MAGISTER OPTIMUS
ПРАКТИКА - ЛУЧШИЙ УЧИТЕЛЬ



Государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы
Городская клиническая больница имени С.П. Боткина
Департамента здравоохранения города Москвы

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ

по В.В. Козлову



Информационное (понимание ≠ факт)

Активное слушание (содержание ≠ чувства)

- слушать безоценочно,
- персонифицированность,
- комплимент,
- выделять и уточнять не понятное,
- побуждать к дальнейшему разговору,
- невербальная поддержка общения,
- «Я» и «Вы» – утверждения.



УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ

по В.В. Козлову



Приемы работы с агрессией

- прогнозируемые последствия
- метод М. Эриксона «кавычки»
- уход в без эмоциональность
- доведение до абсурда
- свернутый контакт
- разрыв шаблона
- демонстративная реакция
- функциональная роль
- Я-высказывание
- Вам важно на самом деле



КАРТА КОНФЛИКТА



USUS EST MAGISTER OPTIMUS
ПРАКТИКА - ЛУЧШИЙ УЧИТЕЛЬ

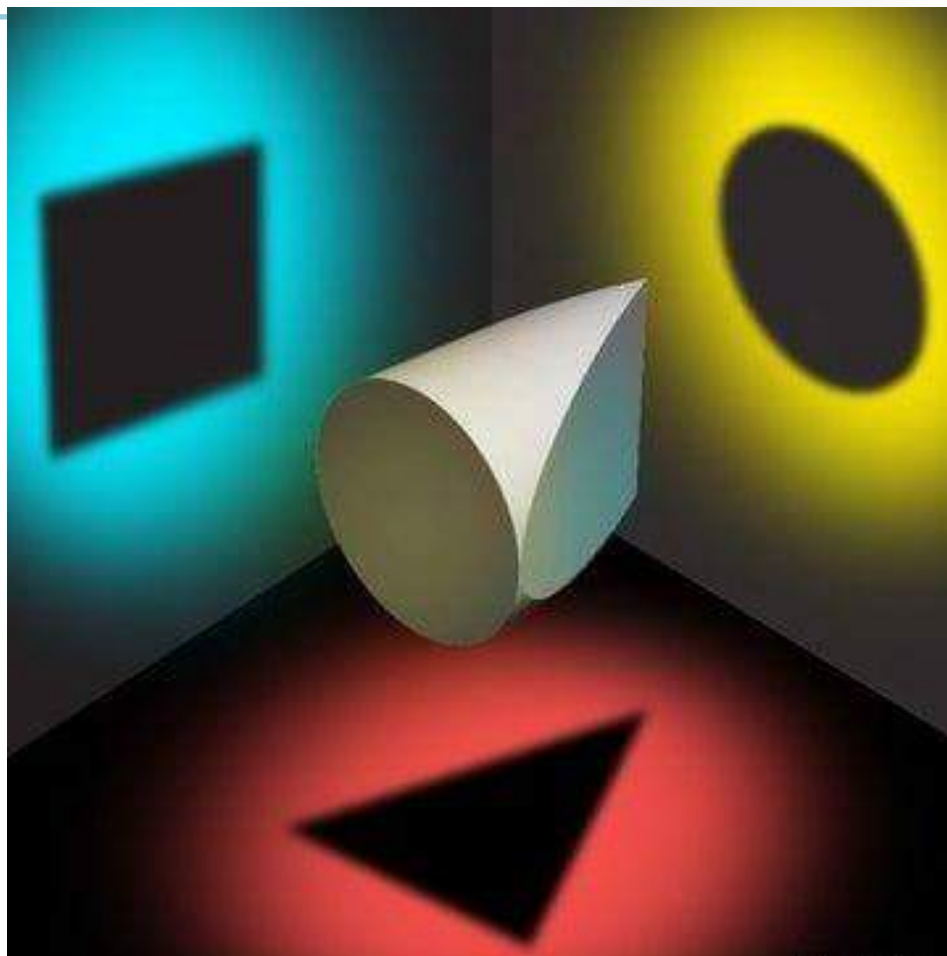
Я (доктор)	
ИНТЕРЕСЫ ДОКТОРА	ОПАСЕНИЯ ДОКТОРА
ТРЕБОВАНИЯ К БОЛЬНОМУ	
<u>ПРЕДМЕТ КОНФЛИКТА</u>	
ТРЕБОВАНИЯ К ДОКТОРУ	
ИНТЕРЕСЫ БОЛЬНОГО	ОПАСЕНИЯ БОЛЬНОГО
ОН (больной)	



КАК ЛЮДИ ДУМАЮТ



USUS EST MAGISTER OPTIMUS
ПРАКТИКА - ЛУЧШИЙ УЧИТЕЛЬ



КАК ЛЮДИ ДУМАЮТ



КАК ОНО УСТРОЕНО В ЕГО
КАРТЕ РЕАЛЬНОСТИ?

ЧТО С ЧЕМ СВЯЗАНО?

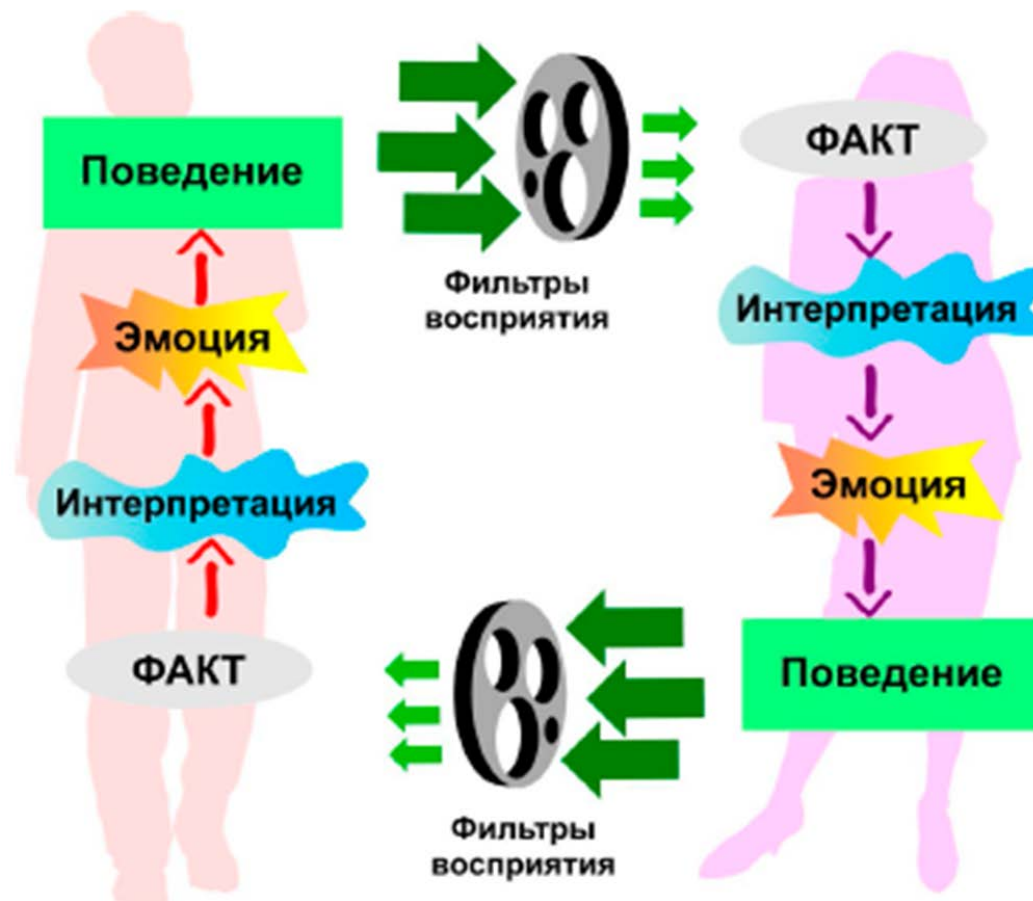
КАКАЯ ИНФОРМАЦИЯ
ЛЕЖИТ В ОСНОВЕ?

КАКОВА ЛОГИКА
СДЕЛАННЫХ ИМ ВЫВОДОВ?



СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ

по А. Любимову



МЕТАПРОГРАММЫ по А. Любимову



ПРЕДПОЧИТАЕМАЯ МОДАЛЬНОСТЬ
способ представления информации



ФОКУС СРАВНЕНИЯ
различие или сходство



РАЗМЕР ОБОБЩЕНИЯ
общее или частное



МОТИВЫ
власть, причастность, достижение
или безопасность



СПОСОБ МЫШЛЕНИЯ
способ обработки информации



МОТИВАЦИЯ К-ОТ
цель или избегание проблем



ВО - ВНЕ ВРЕМЕНИ
логика или эмоции



РЕФЕРЕНЦИЯ
своё или чужое мнение



ОРИЕНТАЦИЯ ВО ВРЕМЕНИ
прошлое, настоящее или будущее



СОТИРОВКА МИРА
важные ценности



АКТИВНОСТЬ - РЕФЛЕКСИВНОСТЬ
действие или размышление



Государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы
Городская клиническая больница имени С.П. Вotкина
Департамента здравоохранения города Москвы

ОГРАНИЧИВАЮЩИЕ УБЕЖДЕНИЯ



БЕЗНАДЁЖНОСТЬ: убеждённость в том, что желанная цель не достижима, вне зависимости от ваших возможностей.

НЕСПОСОБНОСТЬ (беспомощность): убеждённость в том что желаемая цель достижима, но вы не способны достичь её.

НИКЧЁМНОСТЬ: убеждённость в том, что вы не заслуживаете желаемой цели из-за собственных качеств или поведения.

ЗАВИСИМОСТЬ: убеждённость в том, что цель можно достигнуть только с чьей-то помощью.



РАСШИРЯЮЩИЕ УБЕЖДЕНИЯ



ЦЕЛЬ ВАЖНА

ЦЕЛЬ ДОСТИЖИМА ДЛЯ ВСЕХ

ЦЕЛЬ ДОСТИЖИМА ДЛЯ МЕНЯ

Я ДОСТОИН ЭТОЙ ЦЕЛИ

**СУЩЕСТВУЮТ РАЗНЫЕ
СПОСОБЫ ЕЁ ДОСТИГНУТЬ**



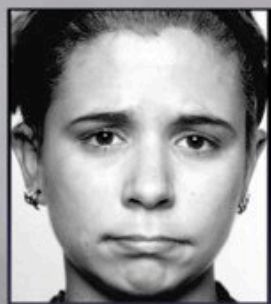
ЭМОЦИИ



USUS EST MAGISTER OPTIMUS
ПРАКТИКА - ЛУЧШИЙ УЧИТЕЛЬ

Типичные выражения (микровыражения)

печаль



радость



гнев



удивление.



презрение



страх



отвращение



ХОРОШО СФОРМУЛИРОВАННЫЙ РЕЗУЛЬТАТ (ХСР) ИЛИ ПРАВИЛА ПОСТАНОВКИ ЦЕЛИ

по материалам Института НЛП



Этапы	Описание этапа
Цель сформулирована позитивно	Вы должны достичь именно этой цели. Вы зафиксированы именно на этой цели.
Цель находится под вашим контролем	Вы знаете все и вы контролируете все шаги для достижения цели.
Цель проверяема в сенсорном опыте	Вы знаете то, что чувствует человек, который этого достиг.
Цель экологична. Сохранены вторичные выгоды.	Чего вы лишитесь? Насколько это важно для вас?
Цель находится в нужном контексте	Вы хотите этого именно с этими людьми именно тогда и именно так.
Цель зависит от доступа к ресурсам	Вы знаете свои ресурсы. Они вас никогда не подводили.
Вы знаете первые шаги для достижения цели	Только этот шаг будет первым.



ХОРОШО РАЗРУШЕННЫЙ РЕЗУЛЬТАТ (ХРР) ИЛИ МЕТОДИКА ИЗМЕНЕНИЯ ЦЕЛИ

по материалам института НЛП



Этапы

Вопросы для изменения

Цель сформулирована негативно

Чего вы избегаете в этой жизни, когда фиксируетесь на поставленной цели?

Цель находится НЕ ПОД ВАШИМ контролем

Что вы не сможете контролировать в процессе достижения своей цели?

Цель НЕ ПРОВЕРЯЕМА в сенсорном опыте

Вы уверены, что представляете то, что достигнете?

Цель НЕ ЭКОЛОГИЧНА. НЕ СОХРАНЕНЫ вторичные выгоды

Вы уверены, что это того стоит?
Потери не слишком велики?

Цель находится НЕ В НУЖНОМ контексте

Вы уверены, что хотите именно этого, именно тогда и именно с этими людьми?

Цель зависит НЕ от доступа к ресурсам

Какие трудности вы встретите в этой жизни при достижении цели?

Вы НЕ знаете первые шаги для достижения цели

Вы можете знать первые шаги? С чего начать? Разве это от вас зависит?





Государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы

Городская клиническая больница имени С.П. Боткина

Департамента здравоохранения города Москвы

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

e-mail: mossimcentr@gmail.com

