

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	7
Благодарности	10
Введение	11
Глава 1. Калгари-Кэмбриджские руководства — модель структуры медицинской консультации и навыков для эффективного общения с пациентом	17
Информационный блок	
1.1. Калгари-Кэмбриджские руководства — модель навыков для эффективного общения с пациентами.....	17
1.2. Начало консультации: коммуникативные навыки	25
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	31
Практический блок	
Тренинг. Установление контакта с пациентом на первичном приеме	32
Контрольно-оценочный блок	40
Самооценка коммуникативных навыков	40
<i>Список рекомендуемой литературы</i>	46
Глава 2. Коммуникативные навыки для пациент-центрированного расспроса	47
Информационный блок	
2.1. Цели и модель пациент-центрированного расспроса	47
2.2. Навыки процесса сбора информации	49
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	55
Практический блок	
Тренинг. Сбор жалоб и анамнеза на первичном приеме: коммуникативные навыки пациент-центрированного расспроса	56
Контрольно-оценочный блок	65
<i>Список рекомендуемой литературы</i>	67
Глава 3. Коммуникативные навыки для процесса объяснения и планирования	68
Информационный блок	
3.1. Объяснение и планирование: содержание, основные задачи, навыки процесса объяснения и планирования	68
3.2. Стратегии объяснения: ASK — TELL — ASK и DCEPT	72

3.3. Teach back-метод для проверки понимания информации, полученной от врача	73
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	76

Практический блок

Тренинг «Информирование пациентов с применением Teach back-метода»	78
--	----

Контрольно-оценочный блок

<i>Список рекомендуемой литературы</i>	95
--	----

Глава 4. Консультирование: как мотивировать пациентов и преодолеть их сопротивление	97
--	----

Информационный блок

4.1. Профилактическое консультирование пациентов с факторами риска хронических неинфекционных заболеваний	97
---	----

4.2. Мотивационное консультирование для всех пациентов, употребляющих табак: метод 5A и 5R	102
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	105

Практический блок

Анализ мотивационного консультирования	105
Тренинг. Метод 5R и метод 5A для работы с сопротивлением пациента	111

Контрольно-оценочный блок

<i>Список рекомендуемой литературы</i>	120
--	-----

Глава 5. «Плохие новости»: как сообщить пациенту	121
---	-----

Информационный блок

5.1. «Плохие новости»: понятие, классификации, как сообщить пациенту (протокол SPIKES)	121
--	-----

5.2. Предложения по сообщению «плохих новостей»	129
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	132

Практический блок

Упражнения на самосовладание	132
Анализ сообщения «плохих новостей» — 2 сценария	133
Тренинг «Сообщение плохих новостей»	138

Контрольно-оценочный блок

Сценарий для тренировки коммуникативных навыков сообщения «плохих новостей». Блок 1	144
Сценарий для тренировки коммуникативных навыков сообщения «плохих новостей». Блок 2	149
<i>Список рекомендуемой литературы</i>	153

Глава 6.	Врачебная ошибка: как говорить об этом с пациентом	154
	Информационный блок	
	6.1. Врачебная ошибка: понятие, классификации, причины, этические аспекты сообщения пациенту о врачебной ошибке	155
	6.2. Протокол CONES (КОПЭС): как сообщать о врачебной ошибке пациенту.....	155
	<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	157
	Практический блок	
	Тренинг «Техника сообщения пациенту о врачебной ошибке (на основе протокола CONES (КОПЭС))»	158
	Контрольно-оценочный блок	174
	<i>Список рекомендуемой литературы</i>	180
Глава 7.	Профилактика конфликта и техника выхода из конфликтной ситуации	181
	Информационный блок	
	7.1. Стратегия и тактика предотвращения конфликта	181
	7.2. Причины конфликтов и возможные пути решения конфликтных ситуаций в медицинской практике	187
	<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	190
	Практический блок	
	Ошибки при работе с конфликтом и техника выхода из конфликтной ситуации	190
	Тренинг «Техника выхода из конфликтной ситуации»	191
	Контрольно-оценочный блок	194
	<i>Список рекомендуемой литературы</i>	196
	Заключение	197
	Словарь основных терминов	201
	Приложение. Чек-листы для оценки коммуникативных навыков	208