

Job Aid
Training Manuals
Data Collection Tools
Bibliography



Appendix A

Job Aid



The following job aid can be cut out, folded, and used as a pocket guide.

Job Aid



Counseling— Education Giving

- ◆ Find out how client perceives illness
- ◆ Correct misconception of facts
- ◆ Use appropriate vocabulary
- ◆ Explain in an organized way what needs to be known/done next (in blocks)
- ◆ Check client's understanding about illness
- ◆ Recommend concrete behaviors to client
- ◆ Motivate client to follow treatment
- ◆ Make sure client accepts the treatment

Closing

- ◆ Make sure client knows when to come back
- ◆ Ask patient if there is anything else he/she would like to know

Skills Needed for Effective Interpersonal Communication

Self-Assessment Check List

Overall Socio-Emotional Communication

- ◆ Welcome patient
- ◆ Use verbal and non-verbal communication behaviors

CHS/QAP, JHU, AED, 1993

Guía de Ayuda

La siguiente guía de ayuda en el trabajo se puede cortar, doblar, y utilizar



Asesoría/Información/Educación

- ◆ Descubra cómo percibe la enfermedad el cliente
- ◆ Corrija las ideas equivocadas de los hechos
- ◆ Utilice el vocabulario adecuado
- ◆ Explique de forma organizada lo que se necesita saber/hacer a continuación (en bloques)
- ◆ Compruebe la comprensión que tiene el cliente acerca de la enfermedad
- ◆ Recomiende al cliente comportamientos concretos
- ◆ Incite al cliente a que continúe el tratamiento
- ◆ Asegúrese de que el cliente acepte el tratamiento

Cierre

- ◆ Asegúrese de que el cliente sabe cuándo volver
- ◆ Pregunte al cliente si desea saber algo más

GUIA PRACTICA PORTATIL

Destrezas Requeridas para una Comunicación Interpersonal Eficaz

Para los Proveedores de Salud Hondureños

Comunicación Socioemocional General

- ◆ Dé la bienvenida al paciente
- ◆ Recorra a comportamientos de comunicación verbal y no verbal

CHS/QAP, JHU, AED, 1993

Job Aid



Guidelines To Talk With Patient — Dialogue

- ◆ Ask for feelings
- ◆ Compliment patient efforts
- ◆ Reinforce feelings that are normal and understandable
- ◆ Reflect the patient's emotions
 - repeat what patient said
 - invite him/her to speak more
- ◆ Show empathy
- ◆ Show support/partnership
- ◆ Help patient not to worry

Problem Solving Skills — Gathering Data

- ◆ Listen effectively
- ◆ Encourage dialogue: ask open-ended questions
- ◆ Avoid interruption
- ◆ Avoid premature diagnosis
- ◆ Resist immediate follow-up
- ◆ Probe (explore) for more information
- ◆ Ask about causes, difficulties and worries related to the problem

Guía de Ayuda



Pautas para Hablar con el Cliente — Diálogo

- ◆ Averigüe qué siente el paciente
- ◆ Felicite al paciente por sus esfuerzos
- ◆ Refuerce los sentimientos normales y comprensibles
- ◆ Refleje lo que el paciente dice
 - repita lo que dice el paciente
 - invítele a hablar más
- ◆ Demuestre empatía
- ◆ Demuestre apoyo/camaradería
- ◆ Ayude al paciente a no preocuparse

Destrezas para Resolver Problemas— Recopilación de Datos

- ◆ Escuche con eficacia
- ◆ Alente el diálogo: haga preguntas abiertas
- ◆ Evite la interrupción
- ◆ Evite el diagnóstico prematuro
- ◆ Resista el seguimiento inmediato
- ◆ Indague (explore) para obtener mayor información
- ◆ Averigüe las causas, dificultades y temores relacionados con el problema

Use this page to make additional copies of the Job Aid

Job Aid

Counseling— Education Giving

- ◆ Find out how client perceives illness
- ◆ Correct misconception of facts
- ◆ Use appropriate vocabulary
- ◆ Explain in an organized way what needs to be known/done next (in blocks)
- ◆ Check client's understanding about illness
- ◆ Recommend concrete behaviors to client
- ◆ Motivate client to follow treatment
- ◆ Make sure client accepts the treatment

Closing

- ◆ Make sure client knows when to come back
- ◆ Ask patient if there is anything else he/she would like to know

Skills Needed for Effective Interpersonal Communication

Self-Assessment Check List

Overall Socio-Emotional Communication

- ◆ Welcome patient
- ◆ Use verbal and non-verbal communication behaviors

CHS/QAP, JHU, AED, 1993

Guía de Ayuda

La siguiente guía de ayuda en el trabajo se puede cortar, doblar, y utilizar

Asesoría/Información/Educación

- ◆ Descubra cómo percibe la enfermedad el cliente
- ◆ Corrija las ideas equivocadas de los hechos
- ◆ Utilice el vocabulario adecuado
- ◆ Explique de forma organizada lo que se necesita saber/hacer a continuación (en bloques)
- ◆ Compruebe la comprensión que tiene el cliente acerca de la enfermedad
- ◆ Recomiende al cliente comportamientos concretos
- ◆ Incite al cliente a que continúe el tratamiento
- ◆ Asegúrese de que el cliente acepte el tratamiento

Cierre

- ◆ Asegúrese de que el cliente sabe cuándo volver
- ◆ Pregunte al cliente si desea saber algo más

GUIA PRACTICA PORTATIL

Destrezas Requeridas para una Comunicación Interpersonal Eficaz

Para los Proveedores de Salud Hondureños

Comunicación Socioemocional General

- ◆ Dé la bienvenida al paciente
- ◆ Recorra a comportamientos de comunicación verbal y no verbal

CHS/QAP, JHU, AED, 1993

DO NOT CUT OUT — USE AS A MASTER ONLY

Use this page to make additional copies of the Job Aid

Job Aid



Guidelines To Talk With Patient — Dialogue

- ◆ Ask for feelings
- ◆ Compliment patient efforts
- ◆ Reinforce feelings that are normal and understandable
- ◆ Reflect the patient's emotions
 - repeat what patient said
 - invite him/her to speak more
- ◆ Show empathy
- ◆ Show support/partnership
- ◆ Help patient not to worry

Problem Solving Skills — Gathering Data

- ◆ Listen effectively
- ◆ Encourage dialogue: ask open-ended questions
- ◆ Avoid interruption
- ◆ Avoid premature diagnosis
- ◆ Resist immediate follow-up
- ◆ Probe (explore) for more information
- ◆ Ask about causes, difficulties and worries related to the problem

DO NOT CUT OUT — USE AS A MASTER ONLY

Guía de Ayuda



Pautas para Hablar con el Cliente — Diálogo

- ◆ Averigüe qué siente el paciente
- ◆ Felicite al paciente por sus esfuerzos
- ◆ Refuerce los sentimientos normales y comprensibles
- ◆ Refleje lo que el paciente dice
 - repita lo que dice el paciente
 - invítele a hablar más
- ◆ Demuestre empatía
- ◆ Demuestre apoyo/camaradería
- ◆ Ayude al paciente a no preocuparse

Destrezas para Resolver Problemas— Recopilación de Datos

- ◆ Escuche con eficacia
- ◆ Alente el diálogo: haga preguntas abiertas
- ◆ Evite la interrupción
- ◆ Evite el diagnóstico prematuro
- ◆ Resista el seguimiento inmediato
- ◆ Indague (explore) para obtener mayor información
- ◆ Averigüe las causas, dificultades y temores relacionados con el problema