

**Appendices**

---

**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