

Как улучшить свои коммуникативные способности?

Рекомендации

Общение медсестры с пациентом

- 1. Постарайтесь создать комфортную обстановку для беседы*
 - Прежде всего, поинтересуйтесь у пациента, готов ли он к разговору. Быть может, он устал, боится чего-нибудь или у него что-то болит. В этом случае он будет слишком удручен, неразговорчив.
 - Важно, чтобы в помещении, где будет происходить общение, не было никаких раздражающих факторов (например, слишком яркого света или громкой музыки). При наличии таких факторов, можно попробовать их изменить. Если это невозможно, попробуйте просто перейти в другое помещение.
 - Возможно, пациент будет чувствовать себя скованно в присутствии других людей, поэтому лучше спланировать беседу так, чтобы в этот момент не было соседей по палате.
 - При наличии у пациента болей, выполните необходимые манипуляции, назначенные врачом.
 - Отведите на разговор не меньше 15 минут. Не спешите! Для хороших результатов беседа может продлиться и час.
- 2. Предварительно, до разговора с пациентом, получите необходимую информацию о нем.*
 - Найдите как можно больше сведений о пациенте из доступных источников и предыдущих мест лечения (если они были). Таким образом, вы сэкономите свое время и не утомите пациента лишними расспросами. Однако, не забудьте убедиться в достоверности полученной Вами информации.
- 3. Задайте доброжелательный тон разговора. Помните: улыбка – универсальное средство общения.*
 - Начните разговор с вопроса о самочувствии и позвольте пациенту выговориться о своей болезни, показывая ему при этом свою заинтересованность, понимание и сочувствие.
 - Дайте возможность больному отвечать на Ваши вопросы свободно. Однако, если он слишком уклонился от темы – возвратите его к предмету разговора. Чтобы сделать это тактично, задавайте ему наводящие вопросы, касающиеся предмета разговора. (Например: «Расскажите-ка поподробнее о боли в животе»).
 - Если Вы не уверены, что пациент Вас понял, не стесняйтесь спросить его об этом и при необходимости объясните все заново.
 - Не разглашайте информацию, полученную от больного.
 - Не высказывайте своих собственных предположений по поводу невыясненных проблем пациента, не посоветовавшись с врачом.
- 4. Формулируйте точные и однозначные фразы.*
 - В ходе разговора контролируйте себя говорить просто и понятно. Избегайте использования медицинских терминов. Помните, что Ваш пациент не захочет оставаться в неведении относительно их значения.
- 5. Делайте записи.*
 - Не полагайтесь на свою память. Лучше делать заметки во время беседы, чем потом заставлять пациента повторять несколько раз одну и ту же информацию.
 - Записывайте информацию кратко, не увлекайтесь и не создавайте паузы в беседе. Пишите только даты, ключевые слова и фразы, которые Вы сможете дополнить позже.

6. *В конце беседы обобщите сказанное и сделайте вывод.*
- Будьте доброжелательны до конца. Помните, что Вы должны оставить о себе хорошее впечатление, и чтобы пациент захотел встретиться с Вами вновь.