

# Efektyvaus bendravimo įgūdžių formavimas

## Lina Gedrimė

Respublikinė Klaipėdos ligoninė  
Klaipėdos universitetas  
Klaipėdos valstybinė kolegija  
Vilniaus universitetas

Stebint sveikatos priežiūros įstaigų socialinį gyvenimą, tampa akivaizdu, kad kai kurių problemų ir konfliktų priežastis – bendravimo įgūdžių stoka. Pacientai nori būti ne tik išklaustyti, bet ir išgirsti: niekas taip neerzina kaip dėmesio stoka, kai ieškai gydytojo arba slaugytojo pagalbos. Tapę priklausomi nuo kitų paramos, pacientai jaučiasi pažeidžiami, juos neramina abejonės ir supanti aplinka.

Efektyvūs bendravimo įgūdžiai:

1. **Kalbėkite lėtai:** greitai kalbant kai kurie žodžiai skamba panašiai, skirkite laiko efektyviam pokalbiui.
2. **Užduokite pacientams atvirus klausimus,** pradžioje pacientai kalba apgalvotai, t. y jie būna įsitempę. Užsimezgas diskusijai, pacientai atsipalaiduoja ir pasako tai, kas iš tiesų jiems rūpi ir yra aktualu.
3. **Bendraudami su pacientu būkite smalsūs,** paklauskite savęs: „Kas vyksta su šiuo žmogumi? Kodėl jis taip sako?“
4. **Apibendrinkite,** tai, ką sako pacientas, ne tik pasibaigus pokalbiui, bet ir pokalbio metu. Paklauskdami paciento, ar teisingai supratote pagrindinius jo pasakojimo dalykus, parodote, kad klausotės ir rūpinatės, kad Jums yra įdomu, kad viską suprantate teisingai.
5. **Įtraukite draugus ir šeimos narius,** užtikrinkite, kad esant sudėtingesnėms situacijoms pacientai turėtų savo bendraminčių. Vieniši pacientai patiria stresą, kai kuriems žmonėms sunku prisiminti tai, kas pasakyta. Šeima ar draugai gali padėti jiems apmąstyti problemas ir išnagrinėti galimybes. Jeigu laukia sunki konsultacija, paprašykite pacientų, kad ateitų jų artimieji, ir paklauskite, kiek informacijos artimiesiems galima suteikti.
6. **Naudokite tinkamą kalbą, toną** – paprasta, suprantama pacientui kalba yra svarbi; neverbalinis bendravimas yra toks pat svarbus, nes taip perteikiamas šilumos ir empatijos jausmas, kuris leidžia pacientui atsiverti.
7. **Žinokite savo paciento gyvenimo istoriją,** žinokite, kas vyksta paciento gyvenime – galbūt jis neseniai neteko artimo žmogaus, gal prižiūri sunkiai sergantįjį. Holistinis paciento vertinimas paveiks jūsų tolesnį bendravimą.
8. **Prašykite kolegų pagalbos** – „daugiadisciplininė“ komanda yra geras būdas įveikti bendravimo barjerus. Po konsultacijos gydytojas, slaugytojas gali supažindinti pacientą su kineziterapeutu, dietologu ir kt., paaiškinti, kad jie taip pat gali padėti atsakyti į paciento klausimus, į kuriuos slaugytojas ar gydytojas galbūt negali kompetentingai atsakyti.
9. **Priimkite bendrą sprendimą** – turėkite mintyje bendrą sprendimų priėmimą. Kad ir kokie geri ketinimai, slaugytojai ir (arba) gydytojai dažnai klysta sakydami: „Manau, kad jums to reikia.“
10. **Laisvė kalbėjimui** – praktikuokite „laisvės išsikalbėti“ modelį savo komandoje. Jeigu kolegos yra pasirengę pasidalyti idėjomis su Jumis, o Jūs esate pasirengę jų klausytis, galite daug sužinoti. Reikėtų vengti „nuolankios“ pagarbos vieninteliam autoritetui.
11. **Dokumentuokite** – atsakingas dokumentavimas suteikia galimybę dalytis įrašais su kitais sveikatos priežiūros specialistais.

*Parengta pagal Siobhan Chan publikaciją „16 ways to improve your communication skills with patients (9 January 2020)“*